

UNIVERSITE DU QUEBEC A TROIS-RIVIERES

ANALYSE COMPARATIVE DES SYSTEMES DE
CLASSIFICATION ET DES GUIDES TOURISTIQUES
EN USAGE DANS CERTAINS PAYS OCCIDENTAUX

PAR

FRANCOIS DE GRANDPRE

DEPARTEMENT DES SCIENCES DU LOISIR

MEMOIRE PRESENTE A L'UNIVERSITE DU QUEBEC A TROIS-RIVIERES
EN VUE DE L'OBTENTION DE LA MAITRISE EN SCIENCES DU LOISIR

AOUT 1987

Université du Québec à Trois-Rivières

Service de la bibliothèque

Avertissement

L'auteur de ce mémoire ou de cette thèse a autorisé l'Université du Québec à Trois-Rivières à diffuser, à des fins non lucratives, une copie de son mémoire ou de sa thèse.

Cette diffusion n'entraîne pas une renonciation de la part de l'auteur à ses droits de propriété intellectuelle, incluant le droit d'auteur, sur ce mémoire ou cette thèse. Notamment, la reproduction ou la publication de la totalité ou d'une partie importante de ce mémoire ou de cette thèse requiert son autorisation.

RESUME

Les guides de classification comme Michelin et Mobil sont non seulement des sources d'information pour le touriste, mais aussi des outils de développement touristique fort considérables. Depuis près d'un siècle qu'ils se multiplient à travers le monde sans aucune règle ni standard qui les régissent. Par conséquent, malgré leur apparente similitude, ils ne mesurent pas tous la même chose et ne sont pas tous rigoureux et justes. Ainsi, l'Analyse comparative des systèmes de classification et des guides touristiques en usage dans certains pays occidentaux constitue-t-elle une tentative de regrouper les différentes approches et d'en faire l'analyse. La première étape du travail consiste en une recherche documentaire qui doit permettre la poursuite de trois objectifs: analyser l'avancement de la recherche dans ce domaine; identifier les tendances dans les méthodes utilisées; décrire et analyser les guides de différents pays occidentaux.

La documentation a été recueillie de deux façons. La première méthode de collecte consiste en une recherche sur banques de données bibliographiques informatisées et la seconde, réalisée dans le but d'élargir notre perspective, consiste à l'envoi de lettres à divers organismes susceptibles de classifier des établissements touristiques ou encore, susceptibles de connaître de tels organismes. Plus de deux cents lettres ont été envoyées dans près de trente pays. Un échantillon des méthodes de classification et des formats de publication actuellement en usage dans dix-huit pays a ainsi été obtenu.

Afin d'analyser l'avancement de la recherche reliée aux systèmes de classification, des documents relatifs à la question sont répertoriés et analysés dans la première partie du travail. Des études de mise en marché canadiennes, des sondages démontrant la perception de touristes et d'agents de voyage canadiens et américains ainsi que quelques rares articles européens portant sur la problématique qui entoure les systèmes de classification y sont présentés. En outre, afin de démontrer l'importance des guides de classification dans les différentes sphères du tourisme, les avantages et limites des systèmes tels que soulevés dans chacune des études consultées sont exposés.

La deuxième partie de l'étude met en relation les différentes méthodes utilisées pour classifier les établissements touristiques et présente les différentes étapes qui constituent le processus de classification. Il en ressort quatre grandes tendances de classification chacune étant basée sur la source de la classification, sur la méthode utilisée ainsi que sur le résultat visé.

Enfin, la troisième partie trace le profil des différents guides répertoriés par le biais d'une description, d'une comparaison ainsi que d'une analyse détaillée de ces derniers.

AVANT-PROPOS

Cette étude s'insère dans une démarche de recherche entreprise par Robert Soubrier qui consiste à comparer des systèmes de classification et de catégorisation de certains équipements et services reliés à l'infrastructure touristique pour en arriver à développer un système adapté au contexte québécois. Cette démarche, subventionnée par le fond institutionnel de recherche de l'Université du Québec à Trois-Rivières (F.I.R.), comporte cinq phases: 1. faire une revue de littérature; 2. élaborer un modèle applicable à la situation québécoise; 3. valider le modèle; 4. publier des éléments théoriques et méthodologiques sur les systèmes de classification et de catégorisation; 5. appliquer le modèle à un secteur d'activité touristique.

Ma contribution à cette recherche se situe à la phase 1 (recherche documentaire) et en partie à la phase 4 (production d'éléments théoriques et méthodologiques sur les systèmes de classification).

J'ai travaillé en 1985 à la classification des pourvoiries de chasse et pêche du Québec avec une équipe de recherche composée de Gilles Pronovost (directeur de la recherche), André Barabé, Max D'Amours et Robert Soubrier. Mon rôle était de coordonner l'enquête sur le terrain et d'effectuer la compilation des données. Cette expérience m'a permis de constater qu'il existe peu de documentation qui puisse aider un organisme désireux d'instaurer un système de classification.

Le manque de document m'a en quelque sorte motivé à faire cette étude qui tente, à l'intérieur de certaines limites, d'identifier des éléments qui aident la compréhension de la mécanique qui entoure la mise en place des systèmes de classification. De plus, l'essor considérable des systèmes de classification et l'intérêt qu'on y porte de part et d'autre font qu'ils méritent qu'on s'y intéresse. C'est dans ce contexte que s'inscrit cette étude qui consiste en une analyse, une comparaison et une description des systèmes de classification en usage dans les guides touristiques.

L'envergure de ce travail est principalement limitée par l'accessibilité de l'information sur le sujet qui se résume bien souvent, mis à part les guides, à des rapports de recherche publiés par le secteur public. Nous espérons tout de même que cette recherche sera un premier pas vers une meilleure compréhension de la dynamique économique entourant la mise en place d'un système de classification.

Enfin, je remercie tous ceux qui ont bien voulu participer à la recherche en nous faisant parvenir de la documentation sur les systèmes de classification. Je désire remercier plus particulièrement Chantal Royer pour son aide technique et moral ainsi que mon directeur de mémoire, Robert Soubrier, pour ses conseils et sa participation dans cette entreprise.

TABLE DES MATIERES

AVANT-PROPOS	i
TABLE DES MATIERES	ii
LISTE DES TABLEAUX	v
LISTE DES FIGURES	vi
INTRODUCTION	1
CHAPITRE PREMIER RECHERCHE DOCUMENTAIRE	
1. Terminologie	6
2. Revue de littérature	10
2.1. Ouvrages généraux	12
2.2. Etudes comparatives	14
2.3. Etudes de développement et de mise en marché	16
3. Avantages et limites d'un système de classification	33
3.1. Avantages d'un système de classification	36
3.2. Limites d'un système de classification	46
CHAPITRE II ANALYSE DES METHODES	
1. Modèle de classification	71
2. Typologie des systèmes de classification	75
2.1. Evaluation de la qualité des lieux par un classificateur	76
2.2. Evaluation de la qualité des services par l'expert	78
2.3. Evaluation de la qualité des services par le sondage	81
2.4. Evaluation du niveau de service par le questionnaire	83
2.5. Une combinaison des méthodes	84
3. Le choix des critères	85

4.	La collecte des données nécessaires à la classification	89
5.	L'interprétation des données	92
6.	La compilation	95
6.1.	La cote moyenne	95
6.2.	La méthode des 2/3	96
6.3.	La cote la plus basse	97
6.4.	Méthode globale	98
6.5.	Méthode éclatée	99

CHAPITRE III DESCRIPTION ET COMPARAISON DES GUIDES

1.	Description des guides touristiques	103
1.1.	Les dimensions de l'analyse	103
2.	Présentation de la description des guides	107
2.1.	Canada	109
2.2.	Etats-Unis	118
2.3.	Australie	123
2.4.	Afrique du Sud	127
2.5.	Allemagne de l'Est	129
2.6.	Grande-Bretagne	129
2.7.	Belgique	132
2.8.	Colombie	133
2.9.	Espagne	133
2.10.	France	134
2.11.	Ghana	138
2.12.	Hollande	139
2.13.	Indes	139

2.14. Irlande et Irlande du Nord	139
2.15. Sri Lanka	141
3. Analyse comparative	141
3.1. Différences par guide	142
3.2. Différences par pays	145
4. Comparaison des guides français	148
CONCLUSION	160
ANNEXE A Liste des banques de données bibliographiques et des mots clés utilisés	167
ANNEXE B Etat de la recherche auprès des opérateurs . . .	170
ANNEXE C Lettre de demande d'information	171
ANNEXE D Lettre de rappel	172
ANNEXE E Grille d'observation	173
REFERENCES	174
BIBLIOGRAPHIE	182

LISTE DES TABLEAUX

CHAPITRE PREMIER RECHERCHE DOCUMENTAIRE

Tableau 1: Liste des avantages pour chaque intervenant. . . . 37

Tableau 2: Liste des limites pour chaque intervenant. . . . 48

CHAPITRE III DESCRIPTION ET COMPARAISON DES GUIDES

Tableau 3: Quelques caractéristiques des guides hôteliers . .143

LISTE DES FIGURES

CHAPITRE I RECHERCHE DOCUMENTAIRE

Figure 1: Symboles utilisés dans les guides hôteliers. . . . 55

CHAPITRE II ANALYSE DES METHODES

Figure 2: Tendances dominantes dans les processus
de classification utilisés 72

Figure 3: Décomposition des dimensions majeures d'une
classification en normes 90

CHAPITRE III DESCRIPTION ET COMPARAISON DES GUIDES

Figure 4: Nombre d'hôtels classifiés par chaque système. . 149

Figure 5: Distribution en pourcentage des hôtels
pour la ville de Paris 151

Figure 6: Distribution en pourcentage des hôtels
pour les trois villes moyennes 152

Figure 7: Nombre de restaurants classifiés par chaque
système. 154

Figure 8: Distribution en pourcentage des restaurants
pour la ville de Paris 156

Figure 9: Distribution en pourcentage des restaurants
pour les trois villes moyennes 157

INTRODUCTION

Comme le dit si bien Leon Gottlieb dans un article publié dans Restaurant Business en 1984, nous vivons dans un environnement où tout est comparé, jugé. Nous sommes notés par nos professeurs, comparés par nos amis, jugés par nos pairs et à notre tour nous jugeons et critiquons constamment ce qui nous entoure.

L'industrie du tourisme n'échappe pas à cette évaluation de la qualité, elle essaie même d'en tirer profit. Les systèmes de classification en sont un exemple concret.

Mais un système de classification n'est pas seulement utile en ce qu'il permet l'évaluation de la qualité d'un établissement, il constitue aussi une source d'information considérable pour le touriste et un outil de développement touristique important. Ainsi, au milieu du siècle en Europe, les systèmes de classification ont favorisé le développement de la qualité des services et des équipements hôteliers, les opérateurs devant améliorer leur établissement pour demeurer concurrentiels.

Au fil des années, le principe a fait son chemin. En Europe, en 1970, les systèmes étaient utilisés en Belgique, en France, en Grèce, en Norvège et en Espagne, et en 1980, ils l'étaient dans vingt-deux pays d'Europe et dans plus de soixante pays à travers le monde.

Un système de classification est un processus complexe qui exerce une forte influence sur les partis concernés. Les touristes, les agents de voyage, l'organisme classificateur, l'industrie touristique, les opérateurs et même les gouvernements peuvent être affectés par la présence d'un système de classification dans une région ou un pays. Ses implications réelles ne sont pas encore très bien déterminées, mais nous pouvons aujourd'hui constater qu'une classification ne laisse aucun de ces partis indifférents et que, malgré tous les éloges qu'il reçoit, le système de classification n'est pas toujours à la hauteur de sa réputation. Un besoin se fait donc sentir en ce sens, surtout en ce qui concerne l'évaluation de l'impact économique d'une classification. Mais avant d'entreprendre des études relatives à cet impact, nous croyons utile de tenter une analyse des systèmes qui sont en usage aujourd'hui. Le but de ce travail est donc de poser les premiers jalons vers une meilleure compréhension de la dynamique entourant la mise en place d'un système de classification. Plus particulièrement nous voulons: 1) répertorier et analyser les études reliées à la classification d'équipements touristiques; 2) exposer le processus d'attribution des classes; 3) énumérer et analyser un maximum de guides touristiques en usage dans les pays occidentaux.

Au premier chapitre, après avoir défini certains termes particuliers au contexte de cette étude, nous présentons dans un premier temps un compte rendu des articles, études et rapports

consultés en vue de faire le point sur la recherche existant dans ce domaine à ce jour. Le chapitre comprend deux parties. Dans la première, on retrouve trois grandes divisions: les articles de fond, les études comparatives et les études de mise en marché. Dans la seconde partie, nous répertorions les avantages et les limites relatives à un système de classification. Cette partie vise à cerner les différentes perceptions des auteurs.

Le deuxième chapitre tente de préciser le processus par lequel les classes sont attribuées. En premier lieu, une typologie des systèmes de classification qui permet de distinguer quatre modèles de classification y est présentée. Cette étape est importante pour la compréhension des éléments qui distinguent les différents guides entre eux. Elle est suivie d'une description et d'une analyse des principales phases d'attribution du classement, c'est-à-dire le mécanisme par lequel on choisit les critères, les différentes possibilités de collecte des données nécessaires à la classification, l'interprétation que l'on peut faire de ces données et les techniques de compilation.

Le troisième chapitre porte sur le contenu plus spécifique de cette étude en énumérant et décrivant tous les guides qui ont servi à l'étude afin d'établir le profil des systèmes de classification existants aujourd'hui dans le monde occidental. Cette description est suivie d'une analyse et d'une comparaison de ces guides. Il s'agit d'abord de mettre en lumière les différences

entre les guides et ensuite entre les pays. Suit enfin, une analyse détaillée de quatre guides français (Michelin, Hachette, Bottin Gourmand et Gault Millau) qui ont la particularité de classifier des établissements sur un même territoire et pendant une même période de temps.

Nous concluons ce travail en exposant les résultats qui nous ont semblé les plus significatifs pour la compréhension des différents systèmes de classification.

CHAPITRE PREMIER

RECHERCHE DOCUMENTAIRE

Le premier chapitre définit d'abord quelques termes dont le sens est spécifique au contexte de cette étude. Ce chapitre vise ensuite deux objectifs, le premier étant de faire le point sur la documentation disponible qui contribue à une meilleure connaissance des systèmes de classification et le second, de tenter de cerner la perception que l'on se fait des systèmes de classification à travers la littérature.

Le premier objectif a été poursuivi par une recherche bibliographique et par l'envoi de questionnaires; le second par une description et une analyse des avantages et des limites reliés à l'utilisation d'un système de classification que l'on retrouve dans les documents consultés.

Il convient d'abord de préciser le sens particulier de certains termes utilisés tout au long de ce travail.

1. TERMINOLOGIE

Catégorisation: Ce terme est parfois utilisé dans le même sens que classification. Cette ambiguïté vient peut être du fait que class est défini comme l'équivalent anglais du terme catégorie. Le dictionnaire français-anglais de l'hôtellerie et de la restauration lui donne la définition suivante: "précise la qualité

des prestations offertes par un établissement". Notons que cette définition attribue la notion de qualité au terme catégorie. L'étude faite à l'Université du Québec à Trois-Rivières(1) lui donne un autre sens. Le terme "catégorisation" renvoie à des critères de quantité tandis que "classification" réfère à des critères de qualité. Ainsi un guide comme celui des pourvoiries du Québec(2) qui n'utilise aucun critère qualitatif procède à une "catégorisation" et non à une "classification". Il est parfois difficile de dire si la classification utilise effectivement des critères de qualité étant donné que les méthodes et les critères sont souvent inaccessibles. On peut néanmoins le déduire de la description des classements contenue dans le guide. Si, par exemple, les établissements sont décrits comme étant bien équipés, il est raisonnable de penser que la classification est en réalité une catégorisation. D'un autre côté, si l'on parle de la qualité de la cuisine, il y a de bonne chance que certains critères soient qualitatifs, comme le goût par exemple. Là où il devient ambigu et difficile de trancher, c'est lors-

qu'on parle du confort de l'établissement. Dans ce cas, il est impossible de définir si l'organisme fait une catégorisation ou une classification.

Le terme "catégorie", peut aussi être utilisé dans certains guides pour désigner les types d'établissements comme par exemple grand hôtel, petit hôtel, motel, chalet, etc.

Classification: Comme pour la "catégorisation" le terme "classification" n'est pas défini de façon uniforme par les auteurs. Certains sont très explicites quant à son utilisation.

Le concept de classification réfère à une évaluation qualitative d'un ou plusieurs aspects (de l'unité). Il suppose donc, à la base, l'établissement de critères ou de normes permettant de poser un jugement. De façon spécifique, le concept est défini ainsi: "système de pondération permettant d'établir des seuils hiérarchiques de qualité". (3)

Dans la majorité des cas, le terme classification est très général. Il renvoie au positionnement quantitatif et qualitatif d'un établissement par rapport à un autre ou selon

qu'il répond plus ou moins bien à un modèle préétabli.

Dans cette étude, le terme "classification" est utilisé dans son sens large étant donné que la majorité des études l'utilisent de cette façon. Toutefois, dans les cas où le classement est clairement identifié par les auteurs comme étant une "catégorisation" - au sens d'un classement quantitatif - il sera indiqué comme tel.

Etablissement
touristique:

Type d'équipement touristique retenu dans cette étude: hôtels, restaurants, campings et pourvoiries.

Guide:

Il s'agit de la publication, de l'aboutissement du processus de classification. On y présente le classement des établissements touristiques.

Indicateur:

Objet ou service observé et mesuré. Par exemple, pour classifier un restaurant, il est possible, entre autres, de goûter la cuisine et de la coter sur 10, de compter le nombre de places, etc.

- Méthode: Processus par lequel on attribue un score à un établissement. On y retrouve différentes étapes comme le choix des critères, la compilation, etc.
- Opérateur: Propriétaire ou responsable de l'établissement.
- Pourvoirie: Commerce où l'on offre le gîte, où il est possible de pratiquer des activités telles la Pêche et la chasse et où on offre parfois un service de restauration.

2. REVUE DE LITTERATURE

Le recensement des écrits a d'abord été fait par le médium conventionnel de la recherche en bibliothèque à l'aide de banques de données informatisées. En tout, neuf banques ont été interrogées dont trois canadiennes, cinq américaines et une européenne. Soulignons ici que les banques de données recensent non seulement les parutions nationales, mais aussi des notices de pays étrangers. Nous détaillons l'information relative à ces banques et les mots clés utilisés à l'annexe A. Les banques ont été interrogées à l'Université du Québec à Trois-Rivières (UQTR), à l'Université du Québec à Montréal (UQAM) et au Centre d'Etude Touristique (CET) à Montréal.

Les résultats de cette recherche, additionnés à la documentation obtenue du gouvernement du Québec, ne suffisaient pas pour entreprendre une analyse des systèmes de classification. Nous avons donc procédé à l'envoi de demandes d'information (annexe B) à des firmes susceptibles d'être les instigatrices d'une classification. Nous leur demandions: 1. les documents méthodologiques ayant servi de cadre à la classification; 2. les instruments utilisés pour collecter les données; 3. les normes produites à la suite de la classification; 4. la classification telle qu'elle apparaît à la clientèle.

Quelques deux cents lettres ont été envoyées dans 21 pays. Plus de la moitié des envois ont été faits en destination des Etats-Unis. Des lettres ont été envoyées au Canada (par province), aux Etats-Unis (par Etat), en Afrique du Sud, en Algérie, en Angleterre, en Australie, en Belgique, au Danemark, en Egypte, en Espagne, en Finlande, en France, en Irlande, en Italie, au Luxembourg, au Mexique, à Monaco, en Nouvelle-Zélande, à Puerto Rico, en Suède, en Suisse et au Vénézuëla. 26 clubs automobiles ont aussi été rejoints, ainsi que les chambres de commerce, les bureaux de tourisme et les *department of Parks and Recreation* de chaque état américain. Le taux de réponse a été de 51%. Cela est excellent si l'on considère qu'une très petite proportion des organismes rejoints aux Etats-Unis possédaient effectivement un système de classification.

Les envois ont été effectués entre le premier juillet et le premier septembre 1986 et, le 19 septembre 1986, une lettre de rappel a été adressée aux destinataires qui n'avaient pas répondu à la première demande (annexe C).

2.1. Ouvrages généraux

Deux articles européens, "Du pèlerin au routard"(4) et "*Hotel classification - art or science?*" (5) qui traitent des systèmes de classification en général sans s'appliquer à une méthode particulière ont servi de référence.

Les deux auteurs, même s'ils traitent du même sujet, l'abordent de façon très différente: Hirsch considère les systèmes de classification comme des outils à la fois utiles et nuisibles au voyageur tandis que Vine traite plutôt des rouages du fonctionnement d'un système de classification.

Dans "Du pèlerin au routard", qui touche tout particulièrement les guides Michelin, Hirsch fait une critique des guides touristiques et il expose sommairement son opinion sur les implications d'un guide, l'orientation souvent "petit-bourgeois" qu'il dénote, les controverses vis-à-vis les mesures qualitatives et les limites de son utilisation.

Même s'il reconnaît l'utilité d'un tel guide, il trouve dommage que le voyage, ayant eu autrefois une connotation d'aventure, soit aujourd'hui si prédictible et sans surprise. "Ne pas s'étonner...voilà les mots clefs par lesquels tout guide dépucelle la curiosité (...)" (6).

De son côté, Vine, en sa qualité de consultant en hôtellerie et tourisme pour plusieurs organismes et gouvernements européens, a une approche plus appliquée que Hirsch. De fait, il suggère des façons d'arriver à la classification idéale et il critique certaines caractéristiques communes à quelques guides européens.

Il aborde aussi les principaux litiges reliés aux systèmes de classification et propose des solutions fondées sur son expérience et sur l'observation de plusieurs systèmes de classification.

En outre, Vine démontre que la tentative de développer un système de classification international par l'Union internationale des organismes officiels de tourisme (IUOTO) ou tout autre organisme serait vouée à l'échec, principalement pour des raisons de disparité entre les pays et même entre les régions d'un même pays. Nous reviendrons sur l'internationalisation des méthodes dans la deuxième partie de ce chapitre.

Enfin, les deux articles cités plus haut sont les seuls, à notre connaissance, qui questionnent les fondements des systèmes de classification. Même si l'approche demeure superficielle, ces articles vont au-delà des critères, des simples avantages et désavantages d'une méthode en particulier dans un contexte donné. Hirsch se demande jusqu'à quel point les systèmes de classification contribuent à améliorer l'activité touristique et Vine, après avoir analysé quelques méthodes, tente de mettre en évidence ce qu'il faut faire et ne pas faire pour arriver à la classification idéale.

2.2. Etudes comparatives

Outre les articles de Vine et Hirsch, deux études comparatives des guides de classification ont également servi de référence: l'une a été réalisée en Angleterre en 1980(7) et l'autre, moins récente, a été faite au Canada en 1973(8).

Le but de la plus récente étude était de produire un modèle de classification pour le Ghana. Son auteur, Masa Chapman, a étudié et comparé neuf systèmes de classification qui étaient, à l'époque, en opération dans cinq pays soit: trois systèmes en Grande-Bretagne, deux au Canada (Québec et Manitoba), un en Allemagne, un en Afrique du Sud et deux aux Pays-Bas. Dans son étude, il décrit brièvement chacun des systèmes et met en évidence les forces et faiblesses qui leur sont propres. Ses obser-

vations portent, entre autres, sur le nombre de classes, les symboles, la catégorisation, les organismes classificateurs et les critères qui ont servi à chacune des classes.

L'étude canadienne réalisée par Marlene Macke en 1973, constitue un survol de quelques systèmes de classification en usage dans cinq pays: Canada, Colombie, Inde, Irlande et Sri Lanka. Elle fait ressortir certains avantages et désavantages des systèmes et elle milite en faveur de la standardisation des systèmes à travers le Canada.

The Accommodation Task Force Report to the Canadian Travel Trade Congress in 1970 recommended that: "... a uniform rating system for accommodation be established accross Canada. Some type of star rating system might be considered similar to that presently in effect in overseas countries.

Safeguards should be instituted to ensure consistency in the manner of rating and quality levels established for accommodation accross Canada. This rating system should also extend to restaurants so as to provide the means for visitors and tour operators to know the quality of both accommodation and meal services booked in Canada."(9)

Ces deux études seront examinées plus en détail à la fin de ce chapitre lors de l'analyse des avantages et des limites des systèmes de classification.

2.3. Etudes de développement et de mise en marché

Mis à part les guides de classification eux-mêmes, les études de mise en marché et les études de faisabilité* sont les principales sources d'information qui ont servi de corpus à la présente étude.

Plusieurs études de marché et de faisabilité visent à démontrer la pertinence de l'implantation d'un système de classification dans une région donnée. Ces études, à l'exception de celle de l'Union internationale des organismes officiels de tourisme (IUOTO)(10), proviennent toutes de gouvernements provinciaux canadiens et couvrent l'hôtellerie, la restauration, les campings et les pourvoiries de chasse et de pêche.

2.3.1. Hôtellerie

L'Union internationale des organismes officiels de tourisme (IUOTO) a proposé l'ébauche d'un système de classification de l'hôtellerie à ses pays membres. Selon une étude réalisée en 1972-1973, 37%, soit 33 des 89 pays membres, ont adopté le système suggéré après l'avoir adapté aux besoins de leur région(11). Même si plusieurs pays utilisent aujourd'hui une variante de la

* Dans le contexte d'un système de classification, une étude de faisabilité sert à évaluer les possibilités d'implanter un système de classification dans un endroit donné en tenant compte des spécificités de la région, des coûts, etc.

proposition de l'IUOTO, on retrouve plus souvent des méthodes construites de toutes pièces adaptées à chaque cas. Après quelques années, l'IUOTO a dû admettre que son objectif de départ, c'est-à-dire l'internationalisation d'une méthode, s'avérait irréalisable*.

En 1980, le ministère de l'Industrie et du Tourisme de l'Ontario s'est vu remettre Need for Grading - A consumer and Travel Trade Response(12) préparé par Goldfarb Consultants. Le but de l'étude, comme le titre l'indique, était d'évaluer la demande pour l'instauration d'un système de classification en Ontario. Plus spécifiquement, un des objectifs de l'étude était de tester l'opinion publique quant à la proposition d'implanter un système de classification par le Ontario Grading Advisory Committee. Signalons à ce propos que le sondage qui a servi cet objectif a été effectué par la poste à la fin des années soixante-dix. Nous en présentons les principaux résultats un peu plus loin. Il convient d'abord d'examiner la méthode d'échantillonnage qui a été utilisée.

Aux fins du sondage, un questionnaire a été envoyé à plus de 6 800 Canadiens et Américains qui avaient fait une demande d'information auprès du ministère de l'Industrie et du Tourisme de l'Ontario. Ici, la méthode d'échantillonnage pose un problème, soit celui de restreindre la généralisation des résultats aux

* Voir "universalité" à la fin de ce chapitre.

seules personnes qui s'intéressent déjà à ce genre d'information puisque la méthode de sélection de l'échantillon impliquait les répondants qui avaient fait une demande d'information.

Les répondants ont été divisés en deux groupes, Canadiens et Américains, et resubdivisés en sept groupes selon la catégorie d'hébergement généralement fréquentée. Ces sept catégories sont celles que l'on retrouve aujourd'hui dans le guide Accommodation Ontario, soit: *Large Hotel*, *Small Hotel*, *Motor Hotel*, *Motel*, *Resort Hotel* et *Fishing/Hunting Lodge*. Le taux de réponse a été d'environ 25%, soit 789 Canadiens et 929 Américains.

Par le biais de ce sondage, on a découvert que la majorité des répondants connaissaient déjà le concept des systèmes de classification. En effet, plus de 70% des répondants de toutes les catégories ont déclaré connaître de tels systèmes à l'exception de la catégorie "*Fishing/Hunting Lodge*" qui a obtenu un pourcentage légèrement inférieur à la moyenne (69% au Canada et 62% aux Etats-Unis). De plus, parmi les répondants qui connaissaient déjà des systèmes de classification, 80% affirmaient en faire usage.

Les répondants ont aussi clairement identifié trois avantages reliés à l'utilisation d'un système de classification:

- 1- Le consommateur sait à quoi s'attendre (Can. 42% et E-U. 39%).

- 2- Le consommateur peut décider selon son budget (Can. 42% et E-U. 39%).
- 3- Le système permet d'identifier les établissements disponibles (Can. 21% et E-U. 18%).

Par ailleurs, selon les répondants les trois principaux risques reliés à l'utilisation d'un système de classification sont:

- 1- Une classification inadéquate (Can. 19% et E-U. 27%).
- 2- Une information périmée (Can. 13% et E-U. 16%).
- 3- Une information insuffisante (Can. 7% et E-U. 9%).

Un autre résultat intéressant mais difficile à généraliser est l'évaluation du répondant en ce qui touche le besoin de ce système de classification pour le tourisme ontarien*. 91% des Canadiens et 93% des Américains ont répondu qu'il existait un besoin pour le système de classification proposé. Du pourcentage restant, la moitié s'est abstenue tandis que l'autre moitié a répondu qu'aucun besoin n'y était relié.

De plus, 87% des Canadiens et 86% des Américains interrogés ont répondu qu'ils utiliseraient (*definitely use*) ou qu'ils seraient très portés à utiliser (*very likely use*) le système, 9% des Canadiens et 10% des Américains l'utiliseraient possiblement,

* Il apparaît important de signaler que cette question ne portait pas sur l'implantation d'un système de classification quelconque, mais sur un modèle bien précis en sept catégories proposé par l'équipe de recherche (très semblable à celui utilisé aujourd'hui en Ontario) qui avait été présenté aux répondants avant qu'ils répondent aux questions.

3% de tous les répondants ne le savaient pas et 1% ne l'utiliserait pas.

Ces mêmes questions ont été posées à 92 agents de voyage (*Tour saler/Wholesaler*)*. Selon eux, les quatre principaux avantages d'un système de classification qu'ils ont relevés sont que les systèmes de classification:

- 1- aident et assistent dans le choix d'un établissement (18%);
- 2- donnent des bases, des standards (13%);
- 3- sont utiles pour planifier en milieu inconnu/ils permettent de répondre aux demandes du client (11%);
- 4- permettent de choisir sans avoir à vérifier personnellement l'hôtel; ils sauvent ainsi de l'argent et du travail (11%).

Toujours selon les agents de voyage interviewés, les trois principaux désavantages sont que les systèmes de classification:

- 1- n'incluent pas assez d'informations et de détails sur l'hôtel (13%);
- 2- n'incluent pas tous les établissements (8%);
- 3- n'ont pas toujours une classe supérieure qui correspond à ce qu'il y a de mieux; l'établissement peut être le meilleur de la région, mais non du pays (8%).

A la question: "Est-ce que ce système de classification serait utilisé?", 86% des agents de voyage ont dit oui (44% *definitely use* et 42% *very likely use*), 10% ont répondu qu'ils l'uti-

* Nous n'avons pas plus d'information sur la forme que prenait la collecte ni sur la sélection de ces agents de voyage.

liseraient possiblement, 4% n'avaient pas d'opinion et personne n'a répondu négativement quant à une éventuelle utilisation. 15% des agents de voyage croient même qu'un guide avec un système de classification agirait positivement sur l'économie de l'Ontario ("*Would likely direct more business to Ontario*").

Par ailleurs, un nombre imprécisé de gens ont répondu à un sondage téléphonique sur lequel on donne peu d'information quant à la procédure utilisée. Nous savons cependant que les répondants ont été sélectionnés de façon aléatoire par des groupes de recherche distribués dans trois villes ontariennes (London, Toronto et Thunder Bay), dans deux autres villes canadiennes (Montréal et Winnipeg) et dans trois villes américaines (Cleveland, Chicago et Détroit).

Il ressort du sondage téléphonique que, mis à part les guides d'hébergement, il semble exister six sources d'information pour le voyageur en quête d'un hôtel: 1. le bouche à oreille; 2. les brochures; 3. les médias (journaux, radio, télévision, magazines); 4. les clubs automobiles; 5. les organismes de tourisme (centre d'information touristique, ministère du Tourisme, chambre de commerce); 6. les agents de voyage.

Selon ce sondage, l'information que les voyageurs recherchent relativement à l'hébergement est la suivante: 1. la situa-

tion géographique; 2. le prix; 3. le style de l'établissement; 4. la propreté; 5. l'état; 6. les services offerts.

On a aussi demandé aux répondants ce qu'ils pensent des systèmes de classification. Tout d'abord, il semble qu'ils perçoivent positivement l'idée de pouvoir, grâce à un tel système, choisir leur destination en étant mieux informés. Les répondants ont indiqué une préférence pour les systèmes à cinq étoiles, car il est le plus universellement reconnu.

Le sondage téléphonique a aussi démontré qu'une bonne part de la crédibilité du système vient de quelques facteurs clés. Par exemple, selon les répondants, il est indispensable de savoir qui est l'organisme classificateur, comment l'information est collectée et qui paye pour tout cela. En général, les gens tendent à accorder plus de crédibilité à une étude faite par une firme indépendante. Aussi, le nombre de mise à jour et la procédure d'inspection sont des aspects qui préoccupent l'utilisateur. Et enfin, le consommateur a manifesté le désir que la classification soit affichée devant l'établissement de façon à être évidente de la rue.

Dans une étude pilote sur les systèmes de classification en 1978(13), l'équipe consultée a fait un pré-test à la suite duquel elle a procédé à une étude de faisabilité; elle a fait un estimé

des coûts d'implantation et a émis des commentaires et des recommandations.

Dans les commentaires et les recommandations, en plus des aspects techniques sur la méthode proposée, il ressort que les opérateurs ne perçoivent pas clairement les bénéfices qu'ils peuvent tirer d'un système de classification et ils suggèrent qu'une campagne d'information soit faite à leur intention.

A en juger par le nombre très restreint d'établissements classifiés en 1986 dans Ontario Canada Accommodations 1986(14), on peut croire que l'organisme classificateur, *Tourism Ontario*, n'a pu convaincre les opérateurs ontariens que le système qu'il proposait leur serait profitable.

En ce qui concerne les Maritimes, un effort pour développer un système de classification au niveau de la Nouvelle-Ecosse a été fait par le *Tourism Industry Association of Nova Scotia* (TIANS) en 1981(15), mais il n'a cependant jamais été réalisé. Par la suite, le regroupement des quatre provinces de l'Atlantique c'est-à-dire l'Ile-du-Prince-Edouard, le Nouveau-Brunswick, la Nouvelle-Ecosse et Terre-Neuve, a contribué à développer par l'entremise *The Economic Planning Group of Canada* (EPC) un modèle de système de classification pour les 1 029* établissements hôteliers des provinces de l'Atlantique. Nous avons étudié le rap-

* Chiffre recueilli en 1984 par *The Economic Planning Group*.

port final, Atlantic Provinces Accommodation Grading System Study(16), déposé en janvier 1984.

Dans ce rapport, l'*Economic Planning Group* visait six objectifs:

1. Identifier les besoins, les buts, les avantages, les désavantages et les bénéfices potentiels de l'instauration au niveau régional d'un système de classification pour les provinces de l'Atlantique;
2. Réviser et analyser le système proposé en 1981 par le TIANS;
3. Faire un plan et un horaire d'implantation simultanés pour les quatre provinces;
4. Développer les phases d'opération et de marketing;
5. Identifier les coûts d'implantation;
6. Produire un rapport final.

Tout comme Marlene Macke, l'équipe de recherche encourage une uniformité de critère et de présentation entre les régions canadiennes. D'ailleurs le système proposé par *The Economic Planning Group of Canada* (EPC) ressemble en grande partie à celui utilisé en Ontario au niveau des critères de classification. Quelques modifications mineures ont toutefois été suggérées sur le nombre de catégories, sur le nombre de classes et aussi sur l'approche à adopter face aux opérateurs d'établissements. Sur ce dernier point, l'organisme classificateur propose d'accorder plus d'importance à la sensibilisation et à l'information des opérateurs afin qu'ils participent nombreux et acceptent d'inclure leur institution dans le guide. D'ailleurs, des sondages auprès de 253 opérateurs membres de l'Association des hôteliers

dans les quatre provinces de l'Atlantique ont démontré que les opérateurs fournissent un bon support à l'implantation du système de classification proposé*.

The surveys showed that there is a very high degree of support in principle among operators for the introduction of an accommodation grading system in Atlantic Canada. This support is particularly strong in Nova Scotia and Prince Edward Island. Some 85.4% of the operators responding to the survey agreed with the introduction of the system in principle. Approximately 76% or 192 of the operators completing questionnaire said they will participate in the system if it is introduced.(17)

En réaction à ce rapport, Terre-Neuve a produit une courte évaluation de l'impact du système dans cette province(18). Cette évaluation stipule qu'à court terme l'impact de l'implantation d'un système de classification serait plus nuisible que bénéfique pour Terre-Neuve. Terre-Neuve serait avantagée de deux façons soit : 1. par l'augmentation des standards; 2. par l'augmentation de l'affluence touristique**. Elle serait cependant désavantagée sur les points suivants:

1. Le support de l'industrie hôtelière est, selon un sondage téléphonique du Tourism Branch, moins élevé que ce qui a été rapporté par The Economic Planning Group of Canada (EPC). Seulement 22% des 143 opérateurs interrogés seraient prêts à participer en incluant leur établissement dans le guide.

* Les commentaires émis par Terre-Neuve à ce sujet contredisent partiellement cette affirmation, du moins pour cette province.

** Curieusement cette affirmation est remise en cause au point 3 des désavantages.

2. Ce même sondage indique clairement que plusieurs opérateurs ne comprennent pas ce qu'est un système de classification et comment ils en bénéficieraient.
3. Le système de classification en lui-même n'attirerait pas les voyageurs.
4. Le sondage a également indiqué que les coûts chargés aux opérateurs pour être inclus dans l'éventuel guide sont trop élevés.
5. Le montant que devra fournir chacun des quatre gouvernements n'est pas réaliste. De plus, la contribution de chaque province ne devrait pas être la même étant donné qu'elles n'offrent pas le même potentiel touristique.
6. Plusieurs des établissements terre-neuviens sont reconnus pour des qualités qui ne pourraient être mesurées.
7. Selon les classifications du Tour Book (1984) de l'*American Automobile Association* (AAA), Terre-Neuve à une moyenne de qualité plus basse que les trois autres provinces. C'est aussi l'avis des opérateurs questionnés lors du sondage. Ce qui fait qu'elle ne peut rivaliser de qualité avec celles-ci.
8. Une chambre à St-Jean de Terre-Neuve coûte en moyenne de \$10 à \$20 de plus par nuit qu'une chambre de même qualité dans une autre province de l'Atlantique. On ne peut donc pas comparer les provinces sur un pied d'égalité.
9. Le *Tourism Branch* offre son produit aux classes économiquement élevées. De prime abord, les cotes obtenues à Terre-Neuve ne répondraient pas à ce marché.

2.3.2. Restauration

Un modèle de classification des restaurants du Québec a été développé au milieu des années 70 par Patrick Cluzeau pour le compte du ministère du Tourisme du Québec. Le but était explicitement de mettre sur pied un outil de marketing.

Nouvel instrument afin de stimuler la vente d'un "Tou-

risme au Québec" le plus invitant possible, tel serait l'avantage immédiat d'une telle classification.(19)

Ce système compléterait en quelque sorte le guide sur la classification de l'hébergement(20). Sur les 10 897 restaurants du Québec* le processus prévoit classifier tous ceux qui ont une licence de vin et liqueur, soit 2 936 restaurants.

Le système proposé tiendrait compte de quatre "facteurs influençants" (ce que nous appelons indicateurs). Divisée en pourcentage, la distribution de ces quatre indicateurs serait:

1. 46% aspect gustatif (évaluation de la qualité intrinsèque de la table); 2. 28% conditions de réalisation (évaluation de la qualité des services); 3. 19% éléments complémentaires (évaluation des éléments prédisposant et stimulant un sentiment de bien-être de satisfaction comme les installations physiques et l'impression d'ensemble); 4. 7% autres (réputation, appréciation de la clientèle et de l'enquêteur).

La première étude consultée(21) présente le concept, la méthode et les coûts d'implantation d'un système de classification des restaurants au Québec; la deuxième(22) présente les normes à utiliser par les classificateurs et la troisième les résultats du pré-test et les conclusions à en tirer(23). Peu de

* Chiffre de 1974 tiré de Patrick Cluzeau, Etude sur une méthodologie et un concept de classification des restaurants du Québec. Rapport technique no 1 "concept-méthode-coûts", p. 16.

détails ont été donnés sur la façon dont le choix des indicateurs et de la méthode ont été faits. Le système n'a jamais été réalisé pour des motifs inconnus.

2.3.3. Camping

Tout comme pour les restaurants, la classification des campings du Québec est un projet initié par le gouvernement provincial québécois. Une première démarche a été entreprise vers 1975 et dix ans plus tard, en 1985, le dossier a été repris et des études ont été faites pour développer un système. Nous avons consulté cinq de ces études.

La première, Etude des normes et critères existant au Canada et autre pays(24), nous apprend entre autre qu'il n'existe pas de tel système au Canada. L'équipe de recherche a répertorié quelques guides étrangers afin de faire la liste des critères utilisés. Ces guides sont ceux de la Fédération française de camping et de caravanning (FFCC) qui utilise une méthode identique à celle de Tourisme Club de France, de la Fédération internationale de camping et de caravanning (FICC), de Michelin, ainsi que de Rand Mc'Nally* et de Woodall's, deux guides américains.

* Ce guide n'utilise pas de système de classification comme semble le laisser croire cette étude.

L'étude rapporte que l'approche de la FFCC se base sur des normes plutôt quantitatives que qualitatives.

Les terrains aménagés sont classés en quatre catégories selon des normes minima d'équipement, de services et de fonctionnement, correspondant à un nombre d'étoiles déterminées, et croissant avec le confort des aménagements.(25)

L'étude mentionne que le FFCC manque dans l'évaluation de certains critères qualitatifs comme l'accueil, le site et l'entretien, et que le manque de précision dans la méthode peut rendre la valeur des résultats arbitraire.

L'approche de la FICC par contre se veut plutôt qualitative. On tiendra compte de la prestation tant au niveau de l'accueil, du service et des équipements, qu'en ce qui concerne la qualité des installations. On note aussi que les normes pour atteindre les classes supérieures sont très exigeantes.

Cette première étude mentionne aussi qu'il existe des critères minimaux fondamentaux qui doivent être communs à tous les terrains de camping peu importe leur classement, il s'agit de:

1. l'absence de promiscuité;
2. une quantité suffisante d'équipements;
3. la propreté du camp et des installations;
4. l'agrément du site;
5. la cordialité de l'accueil.

Dans trois documents réalisés entre février 1985 et septembre 1985(26)(27)(28), par la Fédération de camping et de caravanning pose les premiers jalons d'un modèle de classification adapté au contexte québécois. Une estimation des coûts d'opération, le résultat d'un pré-test des critères ainsi que l'élaboration de nouveaux critères à la lumière de ce pré-test y sont exposés. Les possibilités d'implantation et les méthodes à utiliser sont encore à l'étude.

Comme pour la classification des restaurants, le projet n'a pas encore été réalisé pour des raisons que nous ignorons.

2.3.4. Classification des pourvoiries du Québec.

Afin de répondre à la demande du ministère du Loisir de la Chasse et de la Pêche, du ministère du Tourisme et de l'Association des pourvoyeurs du Québec, une équipe de recherche de l'Université du Québec à Trois-Rivières a procédé à l'été 1985 à la classification des pourvoiries de chasse et de pêche du Québec.

L'équipe en question composée de Gilles Pronovost, directeur de la recherche, et d'André Barabé, Max D'Amours et Robert Soubrier a proposé deux approches pour positionner les pourvoiries entre elles: la catégorisation et la classification. La première est reliée aux niveaux de service, donc à la présence ou à l'absence et à la quantité des indicateurs observés. La seconde,

la classification, est reliée à des indicateurs de qualité de l'état et de la propreté. Plus précisément, les auteurs ont défini la catégorisation et la classification en ces termes:

Catégorisation: Le concept de catégorisation réfère à une analyse empirique des niveaux de service des pourvoiries: sur la base des informations pertinentes à notre disposition, nous avons établi des gradations essentiellement quantitatives des niveaux de service, sans que de tels niveaux réfèrent nécessairement à des différences dans la qualité de la pourvoirie (ainsi le fait, pour une pourvoirie d'être ultra-équipée en matière d'équipements de restauration ne signifie pas nécessairement un niveau supérieur de qualité de l'expérience de pêche, puisqu'un client peut précisément rechercher le dépouillement et la frugalité).

De façon spécifique le concept est défini ainsi: "regroupement permettant d'établir des types, niveaux ou groupes homogènes, mutuellement exclusifs". [...]

Classification: Le concept de classification réfère à une évaluation qualitative d'un ou plusieurs aspects d'une pourvoirie. Il suppose donc, à la base, l'établissement de critères ou de normes permettant de poser un jugement.

De façon spécifique, le concept est défini ainsi: "système de pondération permettant d'établir des seuils hiérarchiques de qualité". (29)

Huit types d'unités sont classifiés dans les pourvoiries. Six offrent l'hébergement: les auberges forestières, les chalets, les camps, les dortoirs, les motels et les bateaux-maisons. Deux offrent la restauration: les pavillons et les restaurants.

Un point intéressant de l'étude est l'évaluation de plusieurs méthodes qui a été faite avec la banque de données dans le but de mesurer l'influence qu'elles avaient sur le résultat fi-

nal. Ces hypothèses de classification ont servi à illustrer au chapitre II les méthodes de différents guides de classification.

Après avoir évalué les hypothèses d'obtenir trois, quatre ou cinq intervalles, l'équipe de recherche, les représentants des ministères impliqués et de l'Association des pourvoyeurs du Québec ont opté pour quatre catégories, un système à trois catégories n'étant pas assez discriminant. Selon l'équipe de recherche de l'Université du Québec à Trois-Rivières, il n'est pas souhaitable d'utiliser une classification à cinq catégories qui serait beaucoup trop sophistiquée pour une classification qui ne fait que commencer. La classification est composée des intervalles suivants.

La catégorisation:	I :	Confort très limité
	II :	Confort limité
	III:	Confort adéquat
	IV :	Grand confort

La classification, au sens d'une mesure de la qualité, ne sera utilisée que dans une future version du guide. Un temps de "rodage" a été prévu avant d'intégrer la classification, ceci dans le but de laisser le temps aux opérateurs de s'ajuster aux exigences des nouvelles normes de qualité apportées par la classification.

3. AVANTAGES ET LIMITES D'UN SYSTEME DE CLASSIFICATION

Pour mieux comprendre la perception qu'ont les différents auteurs, nous avons relevé les avantages et les limites que chacun attribue à l'utilisation des systèmes de classification. La mise en place d'un système de classification représente en effet des avantages et des inconvénients pour chacun des partis concernés. Ainsi, les organismes classificateurs (gouvernement, firme neutre, association automobile, firme non-neutre), les classifiés (hôteliers, restaurateurs, opérateurs de terrains de camping et pourvoyeurs) et les utilisateurs (touristes, agents de voyage, etc.) sont tous concernés. Il faut aussi savoir que les conséquences de l'implantation du système classification varient en importance dans le temps. Certains effets se font sentir lors des phases d'initiation du système de classification, d'autres lors de la période de rodage ou encore, une fois que le système a pris sa vitesse de croisière. En plus, les conséquences peuvent varier selon le type d'établissement ou de service classifié. C'est donc en fonction de ces paramètres qu'il faut regarder leur impact.

Malgré les imperfections qu'on y retrouve, les guides de classification sont très en demande:

There is conclusive evidence both in Canada and elsewhere that travellers need and want grading systems, and that they use them extensively once systems are introduced. For example, in Ontario three different

and independant research studies have proven this point. These were A Study of the Feasability of Grading Commercial Accommodation Establishments in the Province of Ontario, (Pannel, Kerr, Forster & Associates, 1977), Need for Grading - A Consumer and Travel Trade Response (Goldfarb Consultants, 1980) and 1982 Ontario/Canada Accommodations, Guide Survey (Tourism Marketing Information Services Section, Ontario Ministry of Tourism and Recreation, 1982).(30)

De surcroît, selon le *Economic Planning Group* l'instauration d'un système de classification au Canada entre dans les préoccupations gouvernementales.

For over a decade there has been a considerable degree of interest within both the government and the private sector in the introduction of a classification and grading system for commercial accommodation facilities in Canada.(31)

L'*Economic Planning Group* et Chapman identifient ceux qui profitent de la classification comme étant: 1. les touristes; 2. les agents de voyage; 3. les opérateurs; 4. les organisations régionales ou nationales de tourisme. A cette liste nous ajoutons les organismes qui classifient les établissements.

La plupart des auteurs s'entendent pour dire que le principal intéressé est le touriste. Le guide répond à ses attentes et il doit avoir été pensé et conçu en fonction de l'utilisateur. D'ailleurs l'enquête de *Tourism Ontario* démontre clairement que les voyageurs désirent ce genre d'information. Le guide sera d'autant plus utile s'il répond aux questions que se pose le

public en ce qui concerne la location, le prix, l'atmosphère ("personality/character"), la propreté, l'état, les services et l'équipement.

Les opérateurs aussi ont besoin de la classification, mais étant donné la rareté des études faites à ce propos, nous ne savons pas précisément de quoi il en retourne. L'*Economic Planning Group* fait état de quelques résultats de *Tourism Ontario* (Annexe B), mais rien de très concluant n'a encore été tiré.

The individual accommodation establishment operator's needs relative to grading systems are not as well understood and certainly have not been as carefully surveyed in the way that market needs have been.(32)

Les agents de voyage ont très nettement démontré leur intérêt envers les systèmes de classification. Le rôle principal d'un agent de voyage étant de planifier l'activité des touristes, les guides se révèlent fort utiles, surtout lorsqu'il s'agit de planifier un séjour dans un endroit peu connu. L'utilisation des guides oblige toutefois les agents de voyage à ne favoriser que les établissements qui y sont inscrits.

Un organisme régional, provincial ou national de développement touristique peut aussi faire bon usage des guides. En fait, la démarche est souvent de leur initiative et comme l'organisme est souvent un palier de gouvernement et que l'inclusion des établissements y est par conséquent obligatoire, les gouvernements trouvent dans le système de classification un outil de

marketing intéressant pour solutionner plusieurs problèmes de mise en marché.

Pour compléter la liste, un intervenant dont on parle peu dans les études que nous avons consultées: l'organisme classificateur. Nous ne pouvons que supposer que les avantages qu'il retire d'une classification sont ceux de rentabilité directe et indirecte. Cette rentabilité peut se traduire par des rentrées d'argent de la mise en marché du système de classification ou par le moyen publicitaire que constitue le guide.

3.1. Avantages d'un système de classification

Nous avons reproduit les avantages pour chaque acteur au tableau 1. Dans la partie qui suit nous discutons de chacun de ces dix avantages.

3.1.1. Information

Le guide qui résulte de la classification est avant tout un outil d'information mis à la disposition des voyageurs. C'est d'ailleurs le premier avantage cité par les répondants du sondage de *Goldfarb Consultants*(33): 42% des Canadiens et 39% des Américains ont répondu que le guide sert surtout à savoir à quoi ils doivent s'attendre et ainsi éliminer les mauvaises surprises.

Tableau 1: Les éléments favorables à un système de classification pour chaque intervenant.

Avantages	Intervenants				
	1	2	3	4	5
1. Information	1	2	3		5
2. Outil de planification	1	2	3		5
3. Augmentation des standards	1	2		4	5
4. Contrôle de la qualité	1	2	3	4	5
5. Protection du consommateur	1	2	3	4	5
6. Rapport qualité/prix	1		3		5
7. Elimination des opérateurs nuisibles	1	2	3	4	5
8. Création d'une équipe d'experts		2	3	4	
9. Publicité		2	3		
10. Système de réservation	1		3		5

Légende

Touche surtout:

1. Agent de voyage
2. Gouvernement
3. Opérateur
4. Organisme qui classifie
5. Touriste

Ils ont aussi répondu en troisième choix que le guide permet de les informer sur les établissements disponibles. Un guide bien fait est avant tout une source d'information.

3.1.2. Outil de planification

Cet avantage est étroitement relié avec celui dont nous venons de parler. Le guide est un outil de planification pour tous les acteurs. D'abord, pour le type de touriste qui aime planifier ses voyages, faire des réservations, magasiner son hôtel sans être sur les lieux. Pour lui, le guide est un outil de base pour y arriver. L'avantage de faciliter la planification est ressorti clairement lors du sondage de Goldfarb Consultants. En effet, 13% et 14% des Canadiens et des Américains ont respectivement déclaré cet avantage comme étant un des dix plus importants. L'*Economic Planning Group*(34) a aussi cité cet avantage parce qu'il facilite les choix et permet une pré-sélection de la destination.

Un guide est aussi un outil de planification très apprécié des agents de voyage. Six des dix avantages cités dans le sondage de Goldfarb Consultants(35) se rapportent directement à cette utilisation. Vine(36) et le rapport de Terre-Neuve(37) s'entendent aussi pour dire que les guides sont des outils de planification importants pour les agents de voyage.

Selon l'*Economic Planning Group*(38), les opérateurs aussi peuvent tirer profit de cet outil de planification. Il leur permet d'adapter le produit au marché en investissant dans des équipements et services adéquats.

Et finalement, un organisme national ou régional de développement touristique tire grand profit des retombées d'un système de classification d'au moins deux façons. D'abord, il est évident que si le produit s'améliore celui-ci sera plus facile à vendre. D'un autre côté, la banque de données, habituellement sur support informatique et constituée des indicateurs et des informations qui ont été recueillis pour procéder à la classification, s'avère une source intéressante d'informations. Cette banque de données est d'autant plus intéressante lorsqu'elle est constituée de la totalité des établissements comme c'est le cas lors d'une classification obligatoire.

Plusieurs études dont celle de l'*Economic Planning Group*(39), le rapport de Terre-Neuve(40), Chapman(41)et Vine(42), attribuent une place importante aux avantages qu'une banque de données représente.

Voici ce qu'en dit Vine:

Assists government planning by supplying authoritative and reliable statistical data for different types of accommodations.

Helps identify the need for developing certain categories of establishments.

Improves marketing strategies by enabling tourist board promotion of hotels in particular geographical locations (eg resort, city, riverside, mountain).(43)

3.1.3. Augmenter les standards

Vine(44) rapporte que le système de classification indiquera à l'hôtelier où sont les points faibles de son établissement afin qu'il puisse y remédier. Vu sous cet angle, on peut dire qu'un système de classification sert l'opérateur désireux d'améliorer la qualité de son établissement. L'*Economic Planning Group* abonde dans le même sens en disant:

A grading system will provide an incentive for individual operators to improve their establishments by creating the desire to achieve higher grade levels.

A grading system will provide individual operators with a framework for evaluating their facilities and services.(45)

Ce résultat est plus généralement recherché par l'organisme en charge du développement du tourisme. L'*Economic Planning Group*(46) et le rapport de Terre-Neuve(47) ajoutent qu'en plus de motiver l'opérateur à améliorer son établissement pour conserver ou se créer une certaine image, le système de classification apporte un continuum dans le respect des standards. Le rapport de Terre-Neuve l'exprime en ces termes: "incentive to maintain achieved standards"(48).

Comme exemple, nous pouvons cité l'Ontario qui, selon l'*Economic Planning Group*, a vu une hausse d'investissement de plusieurs millions de dollars attribuable à l'implantation du système de classification.

Tourism Ontario conservatively estimates that approximately \$10 million of improvements have been undertaken as a direct result of the Accommodation Grading Program since April, 1981.(49)

3.1.4. Contrôle de la qualité

Un système dont la mise à jour est effectuée sous forme de visite assure invariablement un contrôle soutenu de la qualité. Le sondage de *Goldfarb Consultants* a démontré que les répondants étaient sensibles à ce point. 13% ont cité que le maintien d'un standard de qualité ("*Consistency of standards*") est un élément important.

L'avantage est que l'augmentation des standards aide à atteindre une qualité supérieure dans l'industrie et que le contrôle de la qualité aide à maintenir cette même qualité dans toutes les régions, sur toute l'année d'opération.

3.1.5. Protection du consommateur

En plus du contrôle de la qualité dont nous venons de par-

ler, le système de classification offre deux avantages plus directement reliés à la protection du consommateur.

D'abord un système de classification sérieux doit faire le portrait objectif et crédible d'un établissement, ce qui protège le consommateur de la fausse représentation. Ensuite, l'institutionnalisation découlant de l'instauration d'un système de classification offre aux consommateurs une façon de faire valoir leur opinion. C'est ce que laisse entendre l'*Economic Planning Group*:

A grading system may provide the machinery through which customer complaints regarding Atlantic Canada accommodations can be processed.(50)

A ce sujet Alain Arnaud(51) de la maison Michelin nous indique que des dizaines de milliers de lecteurs leur envoient chaque année des remarques concernant les établissements qui paraissent dans les guides. Lorsqu'elles atteignent un nombre considérable, ces remarques peuvent obliger les inspecteurs de chez Michelin à retourner faire quelques visites supplémentaires pour s'assurer que la cote attribuée est bien méritée.

3.1.6. Rapport qualité/prix

Un guide doit permettre à l'utilisateur de faire le rapport qualité/prix. C'est en effet le deuxième plus important rôle recensé par le sondage de Goldfarb Consultants(52). 28% des

Canadiens et 29% des Américains interrogés ont mentionné que l'indication du prix était très important.

Le rapport qualité/prix peut être fait explicitement par l'organisme classificateur ou être laissé à l'étude de l'utilisateur. Michelin par exemple met un symbole spécial quand le prix est plus que raisonnable face à la qualité.

3.1.7. Eliminer les opérateurs nuisibles

Le tort que peut causer des établissements de mauvaise qualité à l'industrie ou à la région est important. C'est d'ailleurs ce qui incite souvent les organismes responsables du développement économique et touristique à passer à l'action et à développer un système de classification dans l'espoir qu'il sera la solution à ce problème. Ce fut par exemple une des principales raisons qui a amené le ministère du Tourisme et le ministère du Loisir, de la Chasse et de la Pêche à procéder à la classification des pourvoiries de chasse et pêche du Québec.

A ce propos, Vine indique qu'un système de classification "eliminates bad hotels wich harm the good reputation of better hotels".(53)

3.1.8. Création d'une équipe d'expert

L'expertise acquise par l'organisme classificateur ne semble pas souvent mis à profit par les opérateurs. Un système concret de consultation devrait être mis à leur disposition pour planifier les améliorations qu'ils pourraient apporter à leur établissement. Ce même service pourrait aussi aider les nouveaux investisseurs à partir du bon pied. L'*Economic Planning Group* est aussi de cet avis:

A grading system will allow the developers of new or expanded accommodation establishments to determine the minimum facility/service standards they must meet to achieve certain grade levels.(54)

Ce point est insuffisamment exploité, du moins il est très peu approfondi. Il n'y a que Ruest qui parle de ce point de façon concrète en terme d'expert conseil.

Il n'est pas tout de constater une faute vis-à-vis la réglementation. Encore faut-il aider à corriger par des conseils appropriés.(55)

3.1.9. Publicité

Le guide est un outil de marketing qui sert de publicité pour vendre l'industrie d'une région ainsi que chaque établissement sur une base individuelle.

L'Economic Planning Group survole cet aspect du système de classification.

A grading system will provide individual operators with significant marketing benefits by objectively showing the range and characteristics of the facilities/services available at their establishments.(56)

Une étude faite en Saskatchewan en 1976 a démontré que le choix d'un hôtel pour 88% des répondants avait été fait à l'aide d'un guide de classification(57).

L'Economic Planning Group parle aussi d'avantages au niveau de la région et du marché extérieur. "It should give travellers greater confidence and knowledge in planning a return trip (...)"(58)

Signalons aussi que les opérateurs qui affichent le logo d'un organisme classificateur comme celui de l'American Automobile Association (AAA) profite à la fois d'un gage de qualité et d'un type de clientèle additionnel que constituent les membres de l'association. Ceci n'est pas à négliger quand on sait que l'American Automobile Association (AAA) comptait vingt-trois millions(59) de membres en 1983 et que l'Automobile Association (AA) distribue gratuitement quatre millions(60) de guides à ses membres chaque année.

Finalement un système de classification peut servir d'image publicitaire pour une entreprise. Nous pensons par exemple aux industries reliées au marché de l'automobile comme Michelin, Firestone, Mobil ou Exxon.

3.1.10. Système de réservation

La liste des établissements et leur description permet au voyageur de faire un choix éclairé et il peut ainsi réserver à l'avance. Le sondage de *Goldfarb Consultants*(61) démontre que pour 11% des Canadiens et 15% des Américains interviewés, cette possibilité est un important atout.

Chapman va plus loin en suggérant que l'instauration d'un système de classification facilite le développement d'un système centralisé de réservation: "*facilities development of regional/national reservations system*".(62)

3.2. Limites d'un système de classification

Plusieurs variables font qu'un système est plus pertinent qu'un autre. Comme le souligne l'étude faite par *The Economic Planning Group of Canada*(63) une bonne communication entre les partis à toutes les phases de l'opération et une conscience des problèmes potentiels limitent énormément les inconvénients possibles. Il faut souligner que la grande majorité des auteurs qui

traitent du rapport avantages versus désavantages s'entendent pour dire que les premiers surpassent largement les seconds. Le système de classification demeure donc, malgré ses limites, un objet convoité par les régions et les pays qui n'ont pas encore de système intégré.

Nous ne pouvons toutefois pas nous attendre à avoir un système sans point faible. C'est à ce sujet que Vine dit: "*The grouping together of hotels (ou tout autre objet de classification) providing a given range of services and facilities - is an inexacte science*"(64). Il serait en effet très complexe d'intégrer à un système de classification suffisamment d'éléments et de nuances pour qu'il représente la réalité.

Nous avons reproduit les limites pour chaque acteur au tableau 2. Dans la présente partie, nous discutons chacune des onze limites que nous avons décelées à travers notre expérience et les ouvrages consultés.

3.2.1. Normalisation

Par normalisation, nous entendons l'effet d'uniformisation des établissements et des services qu'entraîne la reconnaissance des normes émises par un système de classification. Nous avons inclus la normalisation dans les limites, mais certaines qualités qui y sont relatives font qu'elle est aussi, en partie, un avantage.

Tableau 2: Les limites d'un système de classification pour chaque intervenant.

Limites	Intervenants				
	1	2	3	4	5
1. Normalisation	1	2	3	4	5
2. Méthode trop complexe	1		3	4	5
3. Universalité	1	2	3	4	5
4. Coût d'opération		2	3	4	
5. Manque de crédibilité	1	2	3	4	5
6. Sévérité des critères			3		5
7. Refus de coopérer	1	2	3	4	5
8. Corruption	1	2	3	4	5
9. Utilisation à d'autres fins	2	3			6
10. Normes bourgeoises		2	3		
11. Perte de l'aventure	1				5

Légende

Touche surtout:

1. Agent de voyage
2. Gouvernement
3. Opérateur
4. Organisme qui classifie
5. Touriste

En effet, la normalisation est souhaitable jusqu'à un certain point, car "il n'y a pas d'industrie viable (...) sans normalisation du produit"(65), ne serait-ce que pour bien identifier l'industrie en question. Grâce à la normalisation des systèmes de classification le voyageur ou l'agent de voyage peut s'attendre à rencontrer le standard voulu où que ce soit. Ainsi, tous les établissements de telle catégorie et de telle classe offrent sensiblement les mêmes services et la même qualité.

Cependant, la normalisation peut devenir une limite sérieuse si on ne laisse pas de place pour l'individualité et l'originalité en utilisant "des normes qui évincent tout ce qui apparaît trop original ou marginal"(66). Comme le dit Hirsch un guide comme Michelin "ne découvre pas, il consacre". Ainsi on ne saurait recommander l'utilisation des guides à un voyageur qui désire sortir des sentiers battus.

Soulignons toutefois que l'on retrouve certaines méthodes qui tiennent compte de ces aspects inusités. On retrouve par exemple la "Grandfather clause"(67) dans une étude pilote faite en Ontario qui permet à de vieux établissements (1950 et moins) ayant gardé leur saveur d'antan, d'accéder à des niveaux qu'ils ne pourraient atteindre autrement.

La solution, à première vue, serait de développer une méthode qui tienne compte d'un maximum d'élément ou d'exception.

Toutefois, l'élaboration d'une méthode tenant compte des facteurs moins conventionnels rendrait la méthode plus complexe et par le fait même plus difficile à faire comprendre aux utilisateurs, enquêteurs et opérateurs. Ce qui nous mène à un autre désavantage, celui de la complexité des méthodes qui rend la compréhension des guides difficile chez les non initiés.

3.2.2. Méthode trop complexe

Une méthode trop complexe est une méthode dont l'utilisateur saisit difficilement la provenance des catégories, des classes, des symboles et dont le format général du guide peut porter à confusion. Ce problème est souvent causé par le désir de rendre un système le plus englobant et exact possible.

Une méthode trop complexe, en plus d'incommoder les utilisateurs, se révèle difficile à expliquer et à comprendre. Par conséquent, la faire accepter à tous les partis impliqués est tout un défi. Elle entraîne une communication difficile, source de plusieurs maux.

Si une méthode se veut "scientifiquement valable" c'est-à-dire suffisamment objective, mesurable, vérifiable et juste pour tous, elle doit tenir compte de tellement d'éléments qu'elle ne peut être que complexe.

Un autre inconvénient dû à un choix de critères trop complexes est lié à la récolte des données. Les classificateurs doivent connaître pratiquement par coeur toutes les possibilités, tous les critères et exceptions afin de bien accomplir leur travail. Si la méthode est complexe, ils ne pourront y arriver qu'en se référant fréquemment à leur guide de critères. Il est acceptable de penser qu'à la longue certains classificateurs finiront par se fier davantage à leur jugement qu'aux critères imposés. Les résultats risquent ainsi d'être biaisés.

Ceci dit, le point d'équilibre entre la méthode trop complexe et celle trop primaire n'est pas facile à trouver.

3.2.3. Universalité

Il n'existe pas aujourd'hui de standard internationalement reconnu pour ce qui est des critères et de la forme à utiliser pour l'élaboration et la publication d'un guide de classification.

Il y a environ vingt ans, l'*International Union of Official Travel Organizations* (IUOTO) offrait une méthode à tous les pays membres intéressés à mettre sur pied un système de classification pour l'hôtellerie. Une enquête faite par Marlene Macque(68) a révélé qu'en 1972-1973 un tiers seulement des pays membres de l'IUOTO aurait adopté ou adapté le système proposé. Ce qui re-

présente trente-trois pays sur quatre-vingt-neuf. On ne peut donc pas dire qu'il existe aujourd'hui un système international. C'est ce que confirme les recherches faites par l'équipe des provinces de l'Atlantique:

A review of the other systems by the TIANS Study (1981), the Ontario Study (1977) and a recent telephone discussions found that there was no common approach to classification and grading and that in fact there were no true "international" or "North American" standards.(69)

Il n'existe pas de critères de classification universels (comme le nombre de pieds carrés minimaux requis par unité) qui pourraient être juste en tout temps et dans toutes circonstances. Il est en effet utopique de penser qu'un système de classification qui a déjà des problèmes à représenter convenablement des établissements d'une petite région, puisse être universellement reconnu. Les différents climats, traditions, toponymies, etc. entre les régions du globe rendent cet exercice impossible. Il existe cependant une exception: les hôtels et restaurants de première classe sont habituellement comparables, peu importe le pays. Ils répondent aux demandes d'un type de clientèle internationale. Pour cette catégorie, l'utilisation de critères internationaux serait envisageable. Les hôtels de plus petite envergure ne misent pas sur cette clientèle comme principale source de revenu. Ils visent davantage le tourisme local ou extérieur avec des moyens plus modestes. Ces touristes accordent habituellement plus d'importance à la région ou à la ville visitée qu'au désir

de se retrouver dans un hôtel de première classe qui ressemble à celui de n'importe quel pays. Il n'est donc pas pertinent selon nous, de parler de classification universelle en ce qui concerne, du moins, la standardisation des critères.

Une plus grande standardisation des éléments entourant la classification peut toutefois être envisagée. Les critères doivent être propres à chaque région comme nous l'avons vu. Mais qu'en est-il des symboles, catégories ou format de publication utilisés? Nous retrouvons presque autant de présentation qu'il existe de guide.

Les différences sont trop grandes entre les guides pour que le voyageur puisse passer d'un à l'autre sans devoir tout d'abord réapprendre à l'utiliser. Chapman(70) souligne qu'en Hollande par exemple, contrairement aux autres systèmes, "1" symbolise le meilleur et "5" le moins recommandable. L'effort demandé aux voyageurs et aux agents de voyage pour passer d'un guide à l'autre ou d'une région à l'autre n'est peut-être pas justifié.

De plus en plus de concepteurs sont sensibles à ce problème de variabilité dans la présentation. L'équipe qui travaille présentement à évaluer les possibilités d'instaurer un système dans les provinces de l'Atlantique en est un bon exemple. Suite à des études préliminaires, l'équipe utilisera principalement le format en fonction en Ontario. De cette façon les voyageurs qui









vont en Ontario et dans les provinces Maritimes s'y retrouveront facilement.

Les catégories utilisées forment un des principaux éléments ou le manque d'uniformité peut conduire à de mauvaises interprétations de la part de l'utilisateur. Plusieurs guides européens par exemple n'utilisent pas de catégories, ils incluent tous les établissements sous le terme générique "hôtel". D'autres, par contre, vont jusqu'à subdiviser en neuf catégories comme *Tourism Ontario*(71) et même 13 catégories comme l'*American Automobile Association (AAA)*(72). Si un nombre standard de catégories était utilisé, la tâche des concepteurs et des utilisateurs serait de beaucoup simplifiée.

Les différents types de symboles utilisés dans les guides (figure 1 pour l'hôtellerie) ne permettent pas de comparaison. Il n'est pas évident, par exemple, que des triangles, fleurs de lys ou losanges représentent le degré de qualité. L'utilisation des étoiles est tout aussi arbitraire, mais elle tend aujourd'hui à être plus universellement reconnue comme on le voit à la figure 1.

Le nombre de classe est également très variable d'un guide à l'autre. Dans l'hôtellerie, on retrouve le plus souvent cinq classes. On peut ainsi comparer plusieurs régions sur cette même échelle de cinq (il faut garder à l'esprit que les critères et la









Figure 1: Symboles utilisés dans les guides hôteliers.

PAYS Guides	Symboles								I II		1 2	A B*
CANADA	1987	5										
Ontario												
Provinces Atlantique *		6										
Québec	1986			5		6						
ETATS-UNIS	1986		5									
AAA												
Brewster	1984	4										
Exxon	1981							5				
Mobil	1987	5										
AFRIQUE DU SUD	1985	5										
ALLEMAGNE	nd										6	
ANGLETERRE	1986	5										
AA												
English Tourist Board	1980										6	
AUSTRALIE	1986	5	5									

* Projet

nd Non disponible

Figure 1: (suite) Symboles utilisés
dans les guides hôteliers.

PAYS	Symboles								I II		1 2	A B*
Guides												
ESPAGNE	nd	5										
FRANCE	1986				4							
Gault Millau												
1986		5										
Hachette (Firestone)												
1986							5			2		
Le Routin Gourmand												
1986					5							
Michelin												
GHANA *		5										
HOLLANDE	nd	nd										
IRLANDE	1977	4							5			
IRLANDE DU NORD	1987											5
Total des guides		11	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1

* Projet

nd Non Disponible

dispersion des classes vont toutefois varier pour chaque guide). Quelques guides ont plus de cinq classes et d'autres n'en ont que trois ou quatre (figure 1). La comparaison ne peut donc pas être exacte. Pour fin de comparaison, on doit rapporter arbitrairement le nombre de classe sous un dénominateur commun avec comme conséquence que les résultats, déjà ébranlés par les différences entre les critères, perdent encore de leur validité.

En résumé, malgré les efforts fournis par l'IUOTO quant à la production d'un système universel, l'idée de standardiser entièrement au niveau de plusieurs pays reste utopique. Vine(73) mentionne d'ailleurs qu'une telle méthode devrait tenir compte de tellement de variables que la validité en serait automatiquement compromise.

La standardisation internationale d'une méthode de classification semble donc être vouée à l'échec. Toutefois une plus grande standardisation de la terminologie et du format de présentation*, du type et du nombre de symbole à utiliser, ainsi que du nombre de classe et de catégorie serait un bon départ vers une plus grande universalité des systèmes de classification.

* Le milieu privé n'a peut-être pas intérêt à "standardiser" la présentation de ses publications. Il préférera probablement garder le style qui lui est propre s'il veut concurrencer avec les autres guides...

3.2.4. Coût d'opération

Le coût relié à l'instauration et à la bonne marche d'un système de classification est élevé. A notre avis, il s'agit là du seul désavantage qui risque de remettre en cause l'instauration d'un système dans une région ou un pays. Les coûts d'une classification dépassent souvent les prévisions des concepteurs comme ce fut le cas en Ontario pour l'hôtellerie et au Québec pour les pourvoiries de chasse et de pêche. La récolte des données sur le terrain et les mises à jour continuelles qu'il faut faire sont les principales sources de dépenses. Leon Gottlieb(74) président de Leon Gottlieb & Associates, une firme de consultants, doute qu'un tel système vienne un jour qu'à s'auto-financer*.

Les sources de financement proviennent d'un, ou d'une combinaison des partis impliqués: gouvernements, opérateurs, associations, utilisateurs et parfois d'investisseurs privés. L'importance relative de l'apport de chacun vient du type de classification (volontaire, obligatoire ou choisie) et de la provenance de l'agent classificateur (gouvernement, association neutre ou non ou club automobile).

Les contraintes d'argent et de temps peuvent mettre en péril la qualité du système de classification. Cela risque d'amplifier

* Nous n'irions pas jusque là.

plusieurs autres problèmes autrement contrôlables. Tenter d'épargner sur un aspect ou une phase de la procédure aura probablement des répercussions sur la crédibilité du guide. Par exemple, on peut tenter d'économiser sur les classificateurs en nombre ou en qualité, mais cela peut entraîner de sérieux problèmes de validité étant donné qu'ils représentent les "cinq sens" d'un système de classification par lesquels les informations sont acheminées au centre nerveux de l'organisme classificateur.

3.2.5. Manque de crédibilité

Il est certain qu'un système non adéquat entraînera des problèmes importants. Etant donné que la crédibilité donnée à un guide ne s'acquiert que par l'expérimentation, c'est-à-dire à l'utilisation, on peut s'attendre à ce qu'une méthode non adéquate perde sa crédibilité au prix de désagréments de la part de l'utilisateur et de l'opérateur. Un guide qui ne représente pas fidèlement la réalité ou qui la biaise par une information trop vague, incomplète ou faussée ternit non seulement l'établissement visité mais aussi l'image de la région, du pays et de l'organisme qui classifie.

Généralement, une méthode est inadéquate lorsqu'elle entre dans une ou plusieurs des six catégories suivantes:

1. Les classes ou les catégories attribuées ne sont pas représentatives de la réalité.

2. Il est impossible de faire le rapport qualité/prix.
3. La méthode n'inclut pas suffisamment d'information sur les établissements classifiés.
4. Les critères sont trop quantitatifs et pas assez qualitatifs.
5. Les informations sont périmées.
6. Le nombre d'établissements est si minime qu'il ne représente qu'un faible pourcentage des équipements disponibles.

En fait, une méthode non-adéquate nuit à l'objectif premier d'une classification qui est d'informer le voyageur plus qu'elle ne contribue à l'atteindre.

3.2.6. Sévérité des critères

Sauf dans le cas d'une classification obligatoire, l'opérateur doit normalement avoir le droit, après avoir pris connaissance de son classement, de refuser de paraître dans le guide s'il juge que la classification est trop sévère et qu'elle ne représente pas la réalité. Vine(75) cite en exemple l'Automobile Association qui a un guide avec très peu d'établissements à cause de normes trop difficiles à rencontrer par l'opérateur. Plus près d'ici, on a aussi le guide de Tourism Ontario qui lui aussi compte très peu d'établissements. Le peu de participation ne s'explique pas seulement par la sévérité des critères, mais aussi par l'ignorance de l'opérateur quant aux avantages que la classification lui apporte et son manque de confiance envers l'organisme classificateur.

Quand la classification est obligatoire les problèmes sont d'un autre ordre. Les opérateurs sont mécontents de leur classement lorsqu'on compare leur établissement avec ceux d'un autre système qui, lui, est plus juste. Toutefois, à l'intérieur même du guide, la classification y est probablement juste parce que la même sévérité est appliquée à tous. Dans ce cas les établissements doivent être comparés les uns par rapport aux autres à l'intérieur d'un même guide et non selon la définition que l'on tend à généraliser d'un guide à l'autre, car rappelons-le, il n'existe pas de standard. Pour les restaurants de Paris par exemple, Michelin, Gault Millau et Le Bottin Gourmand accordent la classe supérieure à très peu d'hôtels (entre 1% et 3%) tandis que le guide Hachette accordent cette classe à 9% des établissements. Ainsi les trois premiers sont plus sévères si on les compare avec Hachette, mais ils peuvent être relativement juste pour chaque établissement si on compare les établissements d'un même guide selon les critères qui lui sont propres.

3.2.7. Refus de coopérer

Le refus de l'opérateur de voir son établissement classifié n'est pas dû qu'à la sévérité des critères. Le manque de communication ou d'arguments de la part de l'organisme classificateur pour convaincre les opérateurs du bien fondé d'une classification est une autre source importante de refus.

Le *Tourism Industry Association of Nova Scotia (TIANS)*(76) attribue la majorité des refus de coopérer à un manque de communication entre les partis. Les opérateurs mal informés ne voient pas nécessairement les avantages qu'ils peuvent tirer de l'inclusion de leur établissement dans un tel guide. D'où l'importance pour les concepteurs de vendre l'idée avant de s'engager plus à fond dans la conception d'un système de classification.

Il n'existe pas à notre connaissance, et c'est aussi l'avis de l'*Economic Planning Group*, d'étude exhaustive de l'apport réel qu'un système de classification apporte à un opérateur. D'où la difficulté de faire accepter l'idée à ce dernier. Il n'est d'ailleurs pas prouvé qu'un système de classification soit nécessairement avantageux pour tous les genres d'établissements.

Des recherches devraient être faites pour évaluer objectivement quels sont les avantages d'un système de classification. On a bien une idée des avantages d'une classification, mais très peu d'études pour appuyer ces hypothèses.

Il semble qu'en Ontario les concepteurs n'aient pas trouvé les arguments pour convaincre les opérateurs des bénéfices qu'ils peuvent tirer d'une classification. Très peu d'opérateurs en Ontario ont demandé à faire classifier leur établissement dans Canada/Ontario Accommodation(77).

Si les opérateurs ne sont pas informés des avantages qu'ils peuvent retirer d'une classification, il est normal que plusieurs d'entre eux refusent d'être classifiés, surtout s'ils doivent payer. C'est du moins ce qu'une enquête téléphonique auprès des opérateurs de la province de Terre-Neuve(78) a démontré.

3.2.8. Corruption

Nous entendons par corruption le fait qu'un parti intéressé (opérateur, organisme, représentant régional, etc.) fasse des pressions sur un inspecteur ou sur l'organisme classificateur pour qu'il modifie le résultat de la classification.

Nous ne pouvons parler en détail de ce problème ni en mesurer l'ampleur. Il faut toutefois être conscient que la situation du classificateur comme "juge" de la qualité et que l'importance pour l'opérateur d'être bien classifié contribuent à augmenter les possibilités de corruption.

Il faut être sûr de ses classificateurs et utiliser des moyens de contrôle pour s'en assurer. Une double visite par exemple suffit à éliminer les doutes.

Peu de documents mentionne ce point. Nous avons tout de même voulu souligner l'existence de telles pratiques ayant rencontré des opérateurs qui s'en plaignent.

3.2.9. Utilisation à d'autres fins

En principe, la classification est réalisée dans le but d'aider les voyageurs à choisir un établissement qui correspond à leurs attentes. Ils peuvent ainsi s'orienter vers des établissements où on offre les services et la qualité au prix qu'ils désirent. Les autres buts, comme l'amélioration de la qualité des établissements devraient découler de ce premier. Dans les faits, la banque de données (habituellement sur support informatique) que la collecte de données représente est parfois utilisée à d'autres fins, certaines constructives, d'autres moins.

Avant même de penser à informer objectivement le touriste, on construit parfois un guide dans un autre but. Certains feront une classification pour en tirer des profits, d'autres pour améliorer leur image publicitaire, mais l'exemple le plus fréquent met en scène des organismes (habituellement un gouvernement) qui classifient avant tout pour augmenter la qualité du produit touristique régional ou national. La satisfaction du touriste devient alors un but secondaire. Les gouvernements qui poursuivent ce but s'accordent aussi le droit de classifier tous les établissements que les opérateurs soient en accord ou non avec le bien fondé de cette entreprise. Cette intrusion dans la libre entreprise n'est pas toujours bien acceptée par les opérateurs.

Il est vrai qu'un guide sert souvent à augmenter la qualité du produit touristique, qu'il facilite la tâche aux agents de voyages et permet aux gouvernements et organismes chargés d'étudier le tourisme de mieux connaître le potentiel touristique d'un pays (pour ainsi être plus efficace dans leur tâche respective). Mais n'est-ce pas là un abus de pouvoir que d'obliger tous les opérateurs à se plier à cette inspection supplémentaire de contrôle de la qualité? Il s'agit bien d'une inspection supplémentaire, car les commerces tels les hôtels, restaurants, campings ou pourvoiries doivent habituellement se soumettre à des inspections pour contrôler l'hygiène et la sécurité.

Certains diront que c'est un mal pour un bien, mais il peut aussi arriver que la banque de données serve à des fins moins appréciées par certains*. Les opérateurs sont généralement les grands perdants. Par exemple, un gouvernement pourrait utiliser les informations recueillies pour exercer un plus grand contrôle sur les opérateurs. On peut penser aussi à un contrôle des prix, contrôle des normes, taxation et autres. Ceci constitue une raison de plus qui explique la réticence de certains opérateurs.

* Il n'est pas rare de voir dans les questionnaires des questions touchant des points autres que les critères nécessaires à la classification: sur la gestion, l'administration, la publicité, etc.

3.2.10. Normes trop bourgeoises

Les guides sont habituellement faits en fonction des plus hauts standards de qualité. Quand une classification est de type "choisi" par exemple, les choix correspondent le plus souvent aux établissements offrant la plus haute qualité, donc les établissements les plus dispendieux. En effet, lorsqu'il y a sélection, elle se fait par le haut.

Une connotation bourgeoise peut être attribuée à plusieurs guides, particulièrement à ceux reliés à la restauration ou le *high standing* et le protocole semblent de rigueur. Nous n'avons qu'à regarder le ton utilisé par certains concepteurs pour voir qu'à la base ils s'adressent surtout à une classe sociale dite "supérieure" ou "moyenne supérieure". Par exemple les adjectifs utilisés pour décrire la classification sont de bons indicateurs de la clientèle visée: "Décor raffiné, service et accueil de grande qualité", "Etablissement de grande classe"(79), "Grand luxe et tradition"(80), "Delux"(81).

Hirsch souligne à quelques reprises que les guides sont conçus pour répondre aux besoins des classes bourgeoises (petit bourgeois et moyen bourgeois) et que l'utilisation qu'en font les gens moins aisés reflète leur envie de ressembler à la bourgeoisie. "Le vacancier met à l'occasion son porte-monnaie à feu et à sang pour humer de plus près un luxueux fumet de *high society* (...)"(82).

(...) nous sommes (...) en terrain petit et moyen bourgeois où "l'on a rien sans rien", où tout est "donnant-donnant", où l'un des mérites venté du guide est de permettre d'estimer à l'avance le coût exact des vacances (...)(83)

On critique parfois ces guides qui ne sélectionnent que les établissements de haut standard. Ils excluent systématiquement les établissements plus modestes. Même que certains systèmes de classification sont directement basés sur le prix demandé par l'opérateur:

Some countries (eg Sweden and Switzerland) favour a classification based on room prices. This method is based on the conviction that prices adequately express the services provided by a hotel and that any ambivalence would mean that the hotel ran at a loss or priced itself out of the market because its charges were too low or too high for the services provided.(84)

Le ton bourgeois que Hirsch soulève tend à disparaître, du moins on retrouve fréquemment sur le marché des guides bien adaptés aux différentes classes économiques. De plus en plus de guides utilisent le rapport qualité/prix comme critère de classement. L'utilisateur peut ainsi choisir selon ses moyens et ses attentes.

Il est par contre légitime de se demander si le concepteur n'aurait pas raison de privilégier une classe économiquement aisée et socialement raffinée. Est-ce que le tourisme, les hôtels, les grands restaurants (ceux avec toques et étoiles) sont vraiment accessibles à tous? Le "tourisme social" est-il suffi-

samment implanté pour que l'on puisse parler d'un marché généralisé à toutes les classes économiques et sociales?

3.2.11. Perte de l'aventure et de l'insolite

Pour quelques voyageurs, le tourisme comporte encore une connotation de risque, d'aventure. Mais utiliser un guide contribue justement à éliminer des risques qui font le plaisir de certains voyageurs. Même le mot aventure a perdu de son sens aventureux.

Le mot "aventure", notait dès les années 60 le sociologue américain Daniel J. Boorstin, est devenu l'un des plus fades, des plus vides de notre langue. La minable cafétéria du coin de la rue nous propose "une aventure gastronomique"; (...) conduire une nouvelle Dodge est "une aventure". L'emploi du terme à tort et à travers l'a vidé du sens qu'il avait couramment autrefois. (...) Et si une "aventure" était, à l'origine "ce qui arrive sans préméditation, une occasion, un hasard, une chance" son sens le plus courant recouvre aujourd'hui une expérience factice que quelqu'un essaie de nous vendre.(85)

Il est certain que l'utilisation d'un guide brime l'aventure prise au sens qu'il avait autrefois. Toutefois, quand une personne n'a que quelques jours de vacances par année elle aime bien s'assurer d'en avoir pour son argent. Le guide permet d'éliminer une bonne part du risque d'être déçu. Comme le dit Hirsch: "Heureusement, le bonhomme Michelin est passé par là: pour qu'on ne risque pas de pester, lui a tout testé", et il ajoute:

Michelin c'est la sécurité, le confort moral (...) jamais le grand choc à nous couper le souffle (...) mais toujours une honnête moyenne, en rapport avec le prix que l'on veut y mettre.(86)

Mais jusqu'à quel point faut-il se laisser guider par ce soit disant contrôle de la qualité? Il revient à chacun de décider selon sa personnalité et ses besoins. Les gens pour qui le plaisir de voyager vient de l'aventure, donc en partie de l'incertitude, du plaisir de découvrir et du risque, le guide n'est certes pas un atout à première vue, car "il est vrai qu'aujourd'hui, guide en main, il ne s'agit plus tant de voyager que de faire du tourisme".(87)

CHAPITRE II

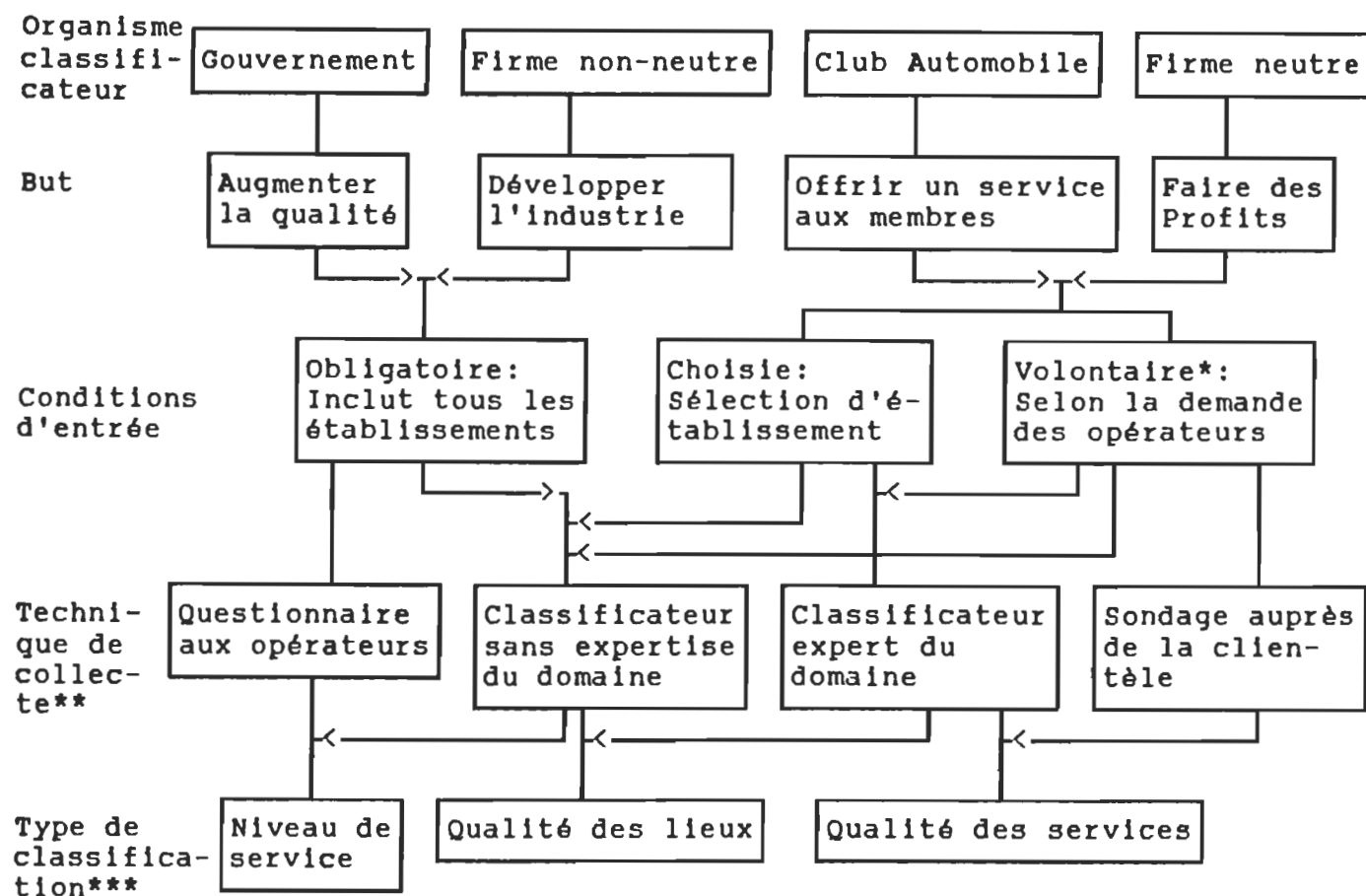
ANALYSE DES METHODES

L'objet du présent chapitre est d'analyser les méthodes de classification utilisées par différents organismes classificateurs. On y élabore une typologie des méthodes par laquelle nous distinguons quatre types de classification. L'élaboration de ce modèle est fondé sur des informations contenues dans les guides et les différentes études. Les cinq principales informations recueillies qui nous ont permis d'identifier les principales tendances dans le processus de classification sont: 1. la provenance de l'organisme classificateur; 2. le but que vise cet organisme; 3. le type de sélection d'entrée des établissements; 4. la technique de collecte utilisée; 5. le type de classification qui en résulte. On retrouve dans ce chapitre une description et une analyse de différentes étapes d'une classification que nous jugeons décisives dans la qualité du guide qui en résultera. Ces étapes sont: le choix des critères de classification, la collecte des données, l'interprétation des données et leur compilation.

1. MODELE DE CLASSIFICATION

Les principales étapes de la classification d'établissements touristiques sont schématisées à la figure 2. Précisons que le schéma ne représente pas une façon standard de procéder, mais bien une adaptation de modèles que l'on retrouve fréquemment. En effet, après avoir rassemblé tous les systèmes, on s'est aperçu

Figure 2: Tendances dominantes dans les processus de classification utilisés.



* Le système de classification de l'Ontario fait exception, il est administré par le gouvernement mais ne classe pas tous les établissements même s'il les inclut tous au niveau descriptif.

** A ceci peut s'ajouter d'autres sources comme l'opinion des utilisateurs du guide et l'information contenue dans le guide de l'année précédente.

*** En plus, les guides donnent des informations factuelles comme les cartes de crédit acceptées, l'adresse, etc.

qu'il était possible de distinguer quatre modèles de classification. Nous avons donc regroupé ce qui est commun à tous les modèles pour arriver au diagramme de la figure 2.

Le modèle montre que selon l'organisme qui classifie on obtient une classification fondamentalement différente. Les trois principaux organismes classificateurs sont, dans l'ordre, les gouvernements, les firmes neutres (firmes qui n'ont aucun lien avec le secteur touché) et les clubs automobiles. On rencontre aussi parfois des firmes non-neutres (habituellement représentées par l'association du secteur classifié) qui participent au développement de systèmes de classification. On a eu par exemple mentionné l'Association des pourvoyeurs du Québec qui s'est impliquée dans le développement d'un système qui classifie leurs établissements.

Comme le but poursuivi est différent pour chacun des organismes classificateurs, les moyens qu'ils prennent pour classifier varient. La figure 2 illustre comment le but visé influence la condition d'entrée et la technique de collecte employées. Les deux premiers organismes classificateurs, le gouvernement et la firme non-neutre, visent à augmenter la qualité de l'industrie et à développer (mousser) cette dernière. Les deux organismes suivent le même modèle à partir de ce point, visant tous deux une meilleure mise en marché du produit. Le gouvernement focalise davantage sur le futur de l'industrie en espérant que les standards de

classification feront augmenter la qualité et la firme non-neutre mise sur le présent et souhaite que le système soit un outil de marketing pour l'ensemble des opérateurs en tant qu'industrie et pour chacun d'eux en tant que propriétaire. Pour atteindre leur but, et surtout pour augmenter la qualité de l'industrie, les organismes classificateurs doivent s'assurer la plus grande participation possible. En fait, les organismes classificateurs qui représentent un gouvernement rendent souvent la classification obligatoire. Ceci s'applique à tous les systèmes de classifications reliés à l'hôtellerie que nous avons observés et qui sont en opération. Seul le système de l'Ontario fait exception puisqu'il classifie sur une base volontaire. Dans ce dernier cas, on retrouve tous les hôtels dans le guide, mais seuls les établissements dont les propriétaires en font la demande et paient les frais d'adhésion sont classifiés. Les gouvernements possèdent habituellement des dossiers sur chaque opérateur. Ces dossiers sont la plupart du temps maintenus à jour grâce à un questionnaire annuel s'adressant à l'opérateur et parfois complétés par la visite de quelques inspecteurs. Ces informations peuvent servir de base à la classification, mais elles sont cependant insuffisantes pour une classification complète. Pour les quelques systèmes de classification de ce modèle que nous connaissons, les organismes tendent à employer davantage le "classificateur sans expertise dans le domaine".

Le club automobile et la firme neutre peuvent aussi être regroupés, car ils ont en commun quelques caractéristiques dont le fait qu'ils sélectionnent eux-mêmes les établissements à inclure dans leur guide et qu'ils soient indépendants de l'industrie qu'ils classifient. Le club automobile et la firme neutre poursuivent des buts similaires. Le premier a comme principal but d'offrir un service à ses membres et le second de faire des profits, mais en réalité il s'agit là de buts communs. Le club automobile offre un guide pour avoir plus de membres et ainsi augmenter ses profits et la firme neutre traite parfois les consommateurs comme s'ils étaient des membres de l'organisation*. Leur méthode de collecte paraît habituellement plus sophistiquée que celle utilisée par le gouvernement. On privilégie par exemple l'emploi de "classificateurs experts dans le domaine" (des personnages reconnus de préférence) pour la classification des restaurants.

2. TYPOLOGIE DES SYSTEMES DE CLASSIFICATION

Nous avons distingué quatre types de classification: 1. une évaluation de la qualité des lieux et du niveau de service à partir de classificateurs sans expertise dans le domaine; 2. une évaluation de la qualité des services par la classification d'experts dans le domaine; 3. une évaluation de la qualité du service et de la qualité des lieux au moyen d'un sondage auprès de la

* A titre d'exemple: le Club Gault Millau en France.

clientèle; 4. une évaluation du niveau du service à partir d'un questionnaire auprès de l'opérateur.

2.1. Evaluation de la qualité des lieux par un classificateur

Une méthode qui utilise un classificateur sans expertise dans le domaine recherche l'objectivité de la collecte. Le classificateur n'a pas à porter de jugements sur les critères qu'il doit coter; il utilise une grille à partir de laquelle il observe systématiquement tous les critères pré-établis. La classification vient habituellement d'une compilation et d'une pondération des observations que le classificateur a faites. Cette méthode, même si elle est plus indiquée pour les critères objectivement observables, peut aussi s'appliquer à l'évaluation de certains critères subjectifs. Le classificateur peut, à l'aide d'une grille très précise, classer des éléments qui lui demandent un certain niveau d'interprétation. Il peut procéder à ce que nous appelons une "micro-classification" d'éléments simples tels l'état, la propreté ou la fraîcheur des aliments. Il ne pourra toutefois pas aller jusqu'à classer des éléments comme le goût ou la présentation, car il n'a pas l'expertise nécessaire pour le faire.

Le classificateur sans expertise dans le domaine procède, selon notre connaissance, par une visite annoncée en ce sens qu'il prend contact avec l'opérateur afin de fixer une date de

visite. On peut s'attendre à ce qu'un opérateur soucieux d'être bien classé fasse quelques modifications avant l'arrivée du classificateur, mais si les indicateurs sont quantitatifs, les observations ne seront pas affectées et la tâche du classificateur sera plus complète et plus facile que si la visite était incognito. Nul ne saurait douter que l'état de quelques indicateurs, comme le mobilier, peut être modifié avant la visite d'un classificateur, mais les infrastructures resteront probablement telles quelles. De toute façon, même si l'opérateur procède à des retouches avant l'arrivée du classificateur, elles n'entraîneront pas de problèmes méthodologiques* puisque l'amélioration des établissements est l'un des objectifs visés. Lors d'une visite annoncée le problème se pose davantage pour les indicateurs d'ordre qualitatif tels la propreté, la fraîcheur des aliments, etc. Si l'opérateur connaît la date de visite, il pourra facilement modifier temporairement quelques-uns de ces indicateurs à son avantage.

La classification des pourvoiries de chasse et de pêche du Québec utilise une méthode qui se sert des classificateurs sans expertise du domaine. Ce choix est justifié par le type de critères évalués qui ne demandait pas que le classificateur ait une expertise particulière.

* A condition que ces modifications ne soient pas que temporaires.

2.2. Evaluation de la qualité des services par l'expert

Un classificateur expert dans le domaine est un classificateur qui peut juger de la qualité d'un service à partir de son expertise dans le domaine concerné. L'utilisation de classificateurs experts permet l'évaluation de critères subjectifs qui ne peuvent pas être classifiés par le classificateur sans expertise dans le domaine.

L'activité perd parfois de son objectivité mais gagne en valeur interprétative. On apprend plus sur un restaurant en sachant que la nourriture y est bonne qu'en sachant que les cuisines sont propres ou que les légumes sont frais. La valeur de la cote ainsi obtenue ne saurait dépasser la valeur du jugement du classificateur. Les classificateurs agissent en véritables critiques d'art, avec leurs goûts, leurs perceptions, leurs valeurs. Nous croyons même que ce genre de classification devrait être identifiée au classificateur qui l'a faite pour qu'à force d'expérience les gens arrivent à s'identifier aux goûts de tel ou tel classificateur.

Il existe quelques désavantages à utiliser un classificateur expert plutôt qu'un classificateur sans expertise dans le domaine. En effet, nous doutons que la majorité de ces classificateurs acceptent d'observer et de mesurer tous les critères que le classificateur sans expertise doit remplir. Comment demander à

un chef réputé de mesurer la grandeur de la salle à manger alors qu'il vient de déguster vins et fine cuisine? D'où la nécessité de recourir à d'autres moyens pour récolter toutes les données nécessaires à la classification à moins qu'on ne décide de se contenter d'une évaluation générale des lieux.

Dans le cas des restaurants, Michelin, le Bottin Gourmand et Hachette perçoivent le besoin de procéder à deux classifications parallèles: une pour évaluer le niveau de service et la qualité des lieux et l'autre pour la qualité des services. Nous n'avons pas d'information sur la méthode qu'ils utilisent, mais il apparaît évident que la méthode de collecte est différente pour chaque classification.

La visite incognito d'un classificateur expert est en général utilisée pour la classification des restaurants. Elle présente surtout l'avantage de tester les services dans leur état habituel. Il est beaucoup plus facile de modifier un élément comme la qualité d'un repas et du service que l'infrastructure du bâtiment. C'est pourquoi le classificateur expert favorise la visite incognito. Mais il reste que cette pratique présente elle aussi des inconvénients. En effet, comparativement à une visite annoncée, le classificateur y perd une part de liberté entre autre l'opportunité de poser des questions, sans parler de la difficulté à garder son statut incognito tout en s'adonnant à sa tâche d'observateur. Si l'inspecteur se présente comme tel (comme

inspecteur) avant son départ afin de compléter ses observations avec l'opérateur, l'organisme classificateur devra envoyer une personne différente à chaque mise à jour de l'information s'il désire garder l'anonymat. S'il demeure incognito, le classificateur doit faire plusieurs visites afin d'obtenir un bon échantillon des lieux et des mets. Selon Cluzeau, deux visites sont suffisantes pour avoir un échantillon de la qualité d'un restaurant considérant une troisième visite si l'attribution d'une classe est contestée. Le classificateur par ses visites répétées éveillera ainsi peut-être des soupçons. De plus, dans le cas de la classification des restaurants pour laquelle cette méthode est abondamment utilisée, les inspecteurs sont souvent des "chefs reconnus" d'où la difficulté de conserver l'anonymat. Pour résumer nous croyons que l'hypothèse selon laquelle les visites se font incognito est parfois très fragile.

Même si cette méthode semble surtout utilisée dans le cas des restaurants, il peut arriver que le choix des critères pour d'autres types d'établissements touristiques demande une expertise de la part du classificateur. Vine(88) mentionne entre autre l'évaluation de l'administration d'un hôtel comme critère de classification. On peut aussi penser à des critères comme la valeur historique ou l'architecture d'un établissement pour lesquels une classification appropriée demande de posséder des connaissances spécifiques.

Si l'organisme classificateur veut recueillir de l'information sur des indicateurs qualitatifs complexes comme le goût des aliments, il est presque indispensable de faire appel à des experts et s'il désire que la classification représente l'état habituel des opérations, la visite doit être anonyme.

2.3. Evaluation de la qualité des services par le sondage

Le sondage consiste en une enquête auprès de la clientèle. Cette technique, si elle est bien encadrée, offre des possibilités intéressantes surtout pour l'évaluation d'indicateurs subjectifs comme la qualité des services et des lieux. Les résultats sont similaires à ceux obtenus par le classificateur expert. Les problèmes que présente cette méthode sont surtout d'ordre pratique; il faut questionner suffisamment de clients pour que l'échantillon soit représentatif et obtenir l'accord de l'opérateur pour procéder à la collecte des données, sans compter qu'il faudra déranger la clientèle.

Au Québec, le guide La cote d'amour des restaurants du grand Montréal(89) a utilisé la méthode du sondage pour classifier certains restaurants de Montréal et ses environs. Pour s'assurer un bon taux de participation l'organisme s'est servi de la radio pour sensibiliser les gens à la campagne de classification des restaurants. Les enquêteurs passaient à l'improviste dans les restaurants qui avaient acceptés de participer. Les clients

étaient appelés à répondre à une vingtaine de questions centrées sur le service, le menu, la nourriture, le vin, les prix et le décor. En tout, une centaine de restaurants ont accepté de se soumettre à ce processus auquel 12 800 clients ont répondu.

Cette méthode a l'avantage d'avoir les qualités d'un sondage d'opinion, c'est-à-dire d'être objectif, vérifiable et jusqu'à un certain point généralisable à tous les clients. Elle permet de vraiment tester les préférences et les goûts d'une vaste diversité de personnes contrairement à la méthode de l'expert qui, si connaisseur soit-il, représente l'opinion d'une seule personne. La méthode a aussi permis de tester des aspects qu'un groupe d'experts ne peut pas déduire ou mesurer. Par exemple, il a été observé que les clients étaient plus critiques envers certains critères.

Il est intéressant de noter que la majorité de la clientèle se montre particulièrement critique face à la musique d'ambiance. Quant aux spécialités du restaurant qui sortent de l'ordinaire elles s'avèrent trop peu nombreuses aux yeux de la clientèle.(90)

L'utilisation de classificateurs experts est plus appropriée pour classifier les établissements de niveau international que le sondage qui offre une meilleure appréciation des restaurants à caractère local ou régional. Les connaissances des experts même si elles sont indispensables pour classifier les établissements de haut niveau deviennent une contrainte dans la classification

d'établissements s'adressant à une clientèle qui ne cherche qu'à bien manger à bon prix sans plus.

La méthode du sondage offre, comme nous l'avons dit, le désavantage d'être difficile à réaliser. Son utilisation serait toutefois facilitée si un service de réservation central était utilisé. Cette procédure exclurait les clients qui se présentent directement à l'établissement sans réservation, mais offrirait une évaluation facile des critères subjectifs, surtout si au lieu de faire répondre le client sur place, on lui envoyait simplement un questionnaire à domicile.

2.4. Evaluation du niveau de service par le questionnaire

Le questionnaire auprès de l'opérateur prend habituellement la forme d'un questionnaire pré-codé envoyé par la poste. Les informations ainsi recueillies sont traitées pour assurer une certaine uniformité dans la présentation.

L'utilisation d'un questionnaire est économique et simple même si elle présente quelques compromis sur la gamme d'indicateurs utilisables et l'exactitude des résultats. Pour illustrer disons qu'on peut demander à un restaurateur combien de mets différents figurent à son menu et s'attendre à un certain degré de véracité, mais on ne peut lui demander si la nourriture qu'il sert est bonne au goût. Il peut arriver, en effet, qu'un opérateur embel-

lisse la réalité s'il sait qu'aucune autre forme de contrôle ne sera utilisée pour vérifier l'exactitude de sa déclaration. L'utilisation du questionnaire peut toutefois être justifiée lorsque l'organisme classificateur désire procéder à un inventaire des ressources ou ajouter des informations à la visite d'un classificateur. Le questionnaire est utile pour évaluer le niveau de service, autrement dit pour mesurer la quantité d'équipement et d'infrastructure mis à la disposition de l'utilisateur.

Certains guides utilisent exclusivement cette technique de collecte pour classifier. Les résultats peuvent être valables à condition que l'organisme classificateur fasse clairement savoir à l'utilisateur les limites de la classification comme c'est le cas pour le guide des campings fait en Belgique.

Toutes les informations reprises dans ce guide, nous ont été communiquées par les exploitants de camping eux-mêmes, et sont publiées sous leur seule responsabilité. Le commissariat au Tourisme ne peut être tenu pour responsable de leur éventuelle inexactitude.(91)

2.5. Une combinaison des méthodes

Selon le type d'établissement touristique à classifier, selon qu'il s'agit d'une récolte de données initiale ou d'une mise à jour et selon le genre d'indicateurs recherchés, une combinaison des méthodes mentionnées précédemment serait vraisemblablement l'idéal. Par exemple, un questionnaire pourrait être envoyé à

tous les opérateurs afin de recueillir les données quantitatives et suivi de visites distribuées aléatoirement dans l'année afin de recueillir les données impliquant des observations plus subjectives.

L'utilisation d'une combinaison de méthodes peut permettre un meilleur rendement qualité/prix pour l'organisme classificateur. En fait, elle semble être utilisée dans la majorité des cas que nous avons répertoriés sous la forme de données factuelles par questionnaire et de données subjectives de qualité par une visite.

3. LE CHOIX DES CRITERES

Lors de la mise en marche d'un système, la première collecte s'effectue différemment de la mise à jour d'un guide déjà existant, car elle constitue l'étape à laquelle l'organisme classificateur doit décider des critères qu'il désire utiliser pour classifier les établissements.

Il existe à notre connaissance quatre façons de choisir ces critères pour la première collecte: 1. imiter un système qui existe déjà; 2. faire appel à un aide extérieur (soit par l'entremise d'experts ou par un sondage auprès de la clientèle); 3. fixer ses choix suite à une série de pré-tests; 4. recueillir un maximum d'informations sur le terrain et faire le choix des critères à posteriori.

On peut se fier à un système qui existe déjà, comme se proposent de faire les provinces de l'Atlantique en imitant le système ontarien. Cette façon de faire présente plusieurs avantages. D'abord, elle permet de connaître les forces et les faiblesses du système avant même de commencer. Elle fournit aussi au consommateur une certaine uniformité dans le style des guides. Un voyageur peut ainsi passer de l'Ontario aux provinces de l'Atlantique sans avoir à réapprendre à utiliser le guide. Au niveau de l'étude de l'industrie, utiliser un système qui existe déjà permet de comparer des régions ou des pays sur des bases communes. Et un quatrième avantage fort considérable est l'économie de temps et d'argent.

D'un autre côté deux désavantages peuvent être décelés, mais ils sont contrôlables. D'abord, l'organisme classificateur qui emprunte un système déjà existant risque de copier les erreurs du précédent. Il est toutefois possible de réduire ce risque en étudiant l'impact réel qu'a eu le guide dans sa région. On risque aussi d'avoir un système qui n'est pas ajusté à la région d'accueil. Si par exemple les établissements de la première région sont de meilleure qualité que ceux de la région qui adopte, il y aura débalancement dans la dispersion des classes. Un ajustement de la méthode serait alors nécessaire. En fait plusieurs des avantages et désavantages reliés à l'utilisation d'un guide qui existe déjà sont les mêmes que ceux rencontrés lors de la discussion de l'internationalisation d'une méthode au chapitre I.

La deuxième méthode de collecte consiste à faire appel à un aide extérieur en sollicitant des experts pour le choix des critères ou encore en se basant sur les résultats d'un sondage auprès de la clientèle cible. Confier le choix des critères à des experts peut être approprié pour certains établissements comme les restaurants de haute classe. Nous doutons toutefois que des experts puissent choisir les critères de façon réaliste pour tous les types d'établissements et pour tout un éventail d'utilisateurs car leurs opinions ne représentent que celles d'un petit groupe de personnes. Dans le cas de l'utilisation d'un sondage auprès de la clientèle, l'inverse se produit au niveau du choix des critères. La technique permet possiblement de représenter le choix d'un grand nombre d'utilisateurs, mais elle ne peut être utilisée pour le choix de critères plus techniques comme le nombre de pieds carrés minimaux requis pour telle installation ou les moyens de disposer des déchets dans un terrain de camping. Il serait donc avantageux de combiner ces deux méthodes pour obtenir un résultat maximal.

Au Québec, selon Ruest, l'éventuelle classification des terrains de camping pourrait être basée sur des éléments provenant d'un sondage fait auprès de campeurs. "L'enquête sur la préférence des campeurs est la pierre angulaire de la méthode de classification proposée"(92). Ruest critique d'ailleurs la nature intuitive d'autres méthodes(93) comme celle de Woodall et Michelin qui, selon lui, ne consultent pas la clientèle.

La troisième méthode consiste à fixer le choix des critères à la suite d'une série de pré-tests. La technique peut fonctionner à condition que l'échantillon pré-testé soit représentatif et que les mises à jour comprennent une remise en question du choix des critères pour que le guide ne soit pas un outil statique. Utilisée telle quelle cette technique oblige l'organisme classificateur à procéder par essai-erreur. Il est donc juste de penser que le résultat d'un premier pré-test doive faire l'objet d'un second pré-test après y avoir apporté les ajustements nécessaires. En fait pour être représentatif le pré-test en lui-même doit faire l'objet d'une mini-classification ce qui implique des coûts considérables et un certain délai.

Enfin, la quatrième méthode consiste à accumuler un maximum de données pour que le choix final des critères puisse être fait à posteriori. Une variante de cette méthode a été employée pour la classification des pourvoiries du Québec et a fourni des résultats intéressants. L'avantage est qu'il est possible d'étudier plusieurs hypothèses de classification et de comparer les résultats. Cette méthode est d'autant plus utile puisqu'elle permet d'obtenir un profil général de l'industrie en question. Elle possède toutefois les désavantages d'être onéreuse et en partie inutile à la classification. Dans le cas de la classification des pourvoiries du Québec on a utilisé un questionnaire qui était composé de près de quarante pages avec plus de six milles variables potentielles par pourvoirie. Une grande partie de ces va-

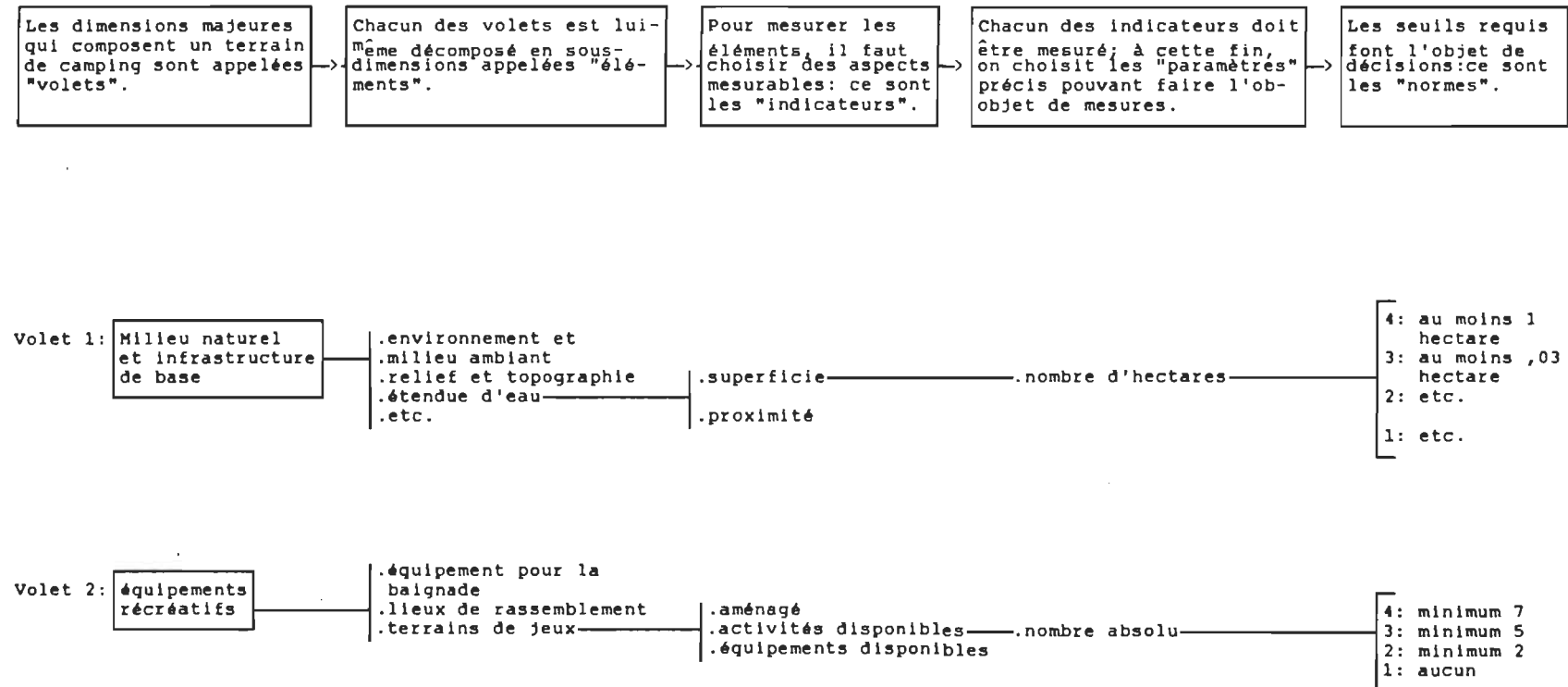
riables n'ont pas été retenues pour la classification, mais forme une banque de données intéressante pour des études secondaires.

4. LA COLLECTE DES DONNEES NECESSAIRES A LA CLASSIFICATION

A la figure 3, on voit comment on décompose les principaux champs d'activité de l'industrie que l'on veut classifier en normes observables et mesurables. De cette façon, le classificateur peut observer de façon systématique l'établissement ou le site sans être influencé par l'environnement. Une équipe de l'Université du Québec à Trois-Rivières a mis au point une terminologie et un cheminement qui décrit le choix des critères en allant du général au particulier pour ainsi arriver à l'élaboration de normes.

Les "volets" réfèrent aux dimensions ou éléments majeurs qui caractérisent les établissements. Pour les campings par exemple, les volets proposés par le groupe de recherche de l'Université du Québec à Trois-Rivières sont: 1. milieu et infrastructure de base; 2. équipements; 3. services; 4. qualité du milieu, des équipements et des services.

Figure 3: Décomposition des dimensions majeures d'une classification en normes.



Les "éléments" renvoient à des aspects particuliers de chacun des volets. Ces éléments doivent être homogènes et en nombre suffisant pour chacun des volets. Pour le volet "milieu naturel" les éléments suivants peuvent être retenus: végétation, étendue d'eau, ombrage, etc.

Les "indicateurs" sont des objets ou unités mesurables des éléments. Cette mesure peut être exprimée de façon absolue (présence ou absence des équipements, spécificité, etc.) ou de manière relative (pourcentage de sites aménagés, moyenne d'équipement pour chaque site de camping, etc).

Les "paramètres" sont des variables retenues à des fins de mesure des indicateurs. C'est la façon dont les indicateurs sont mesurés (nombre d'hectares, nombre absolu). Ce sont donc des données brutes.

Et enfin les "normes" sont des règles ou critères d'évaluation qui servent à déterminer des seuils souhaitables (tel ratio de verdure, nombre minimal d'hectares, etc). Les normes peuvent être établies à priori, en fonction de seuils désirés ou à posteriori, en fonction de la situation existante. Selon le résultat que l'organisme classificateur désire obtenir, il faut choisir non seulement la façon de procéder, mais aussi les indicateurs de quantité et de qualité qu'il doit recueillir.

5. L'INTERPRETATION DES DONNEES

Plusieurs options s'offrent à l'organisme classificateur quand vient le temps de compiler les résultats de l'observation. A première vue, il suffit d'accorder une cote à chaque établissement en fonction des observations recueillies lors de la collecte des données. Mais de la théorie à la pratique, il y a un mur: celui de l'interprétation des données. Qu'est-ce qui mérite une étoile et qu'est-ce qui en mérite cinq?

L'organisme classificateur doit se poser une question importante avant de commencer. Veut-il représenter la réalité ou veut-il créer un modèle ou un moule théorique? Vouloir représenter la réalité indique que la classification soit le reflet de l'état de l'industrie. Par contre, imposer un modèle implique que l'industrie doive s'adapter au modèle proposé. Donc, d'une part, la classification s'adapte à l'industrie et d'autre part l'industrie s'adapte à la classification. On observe l'utilisation d'un modèle théorique dans la classification de Brown et Adilam(94) où la classe supérieure, cinq étoiles, n'a été accordée à aucun établissement parce que l'auteur considère qu'aucun établissement ne l'a méritée.

Plusieurs auteurs, dont Vine, suggèrent que la classification doit refléter la réalité. Par conséquent, on s'attend à ce que le nombre d'établissements classés dans les classes inférieures

soit le même nombre d'établissements de mauvaise qualité que dans la réalité, c'est-à-dire qu'il ne faut pas classifier en vue d'obtenir un nombre pré-établi d'établissements dans chaque classe.

Cependant, vouloir représenter la réalité avec les méthodes qui sont disponibles n'est que partiellement possible. En effet, réduire le nombre de cotes possibles à quatre ou cinq présuppose qu'il existe des frontières nettes entre ces classes alors qu'en réalité les établissements se distribuent de façon continue entre le score minimal et le score maximal. Dire qu'il existe x classes est arbitraire et ne représente évidemment pas la réalité. Si un changement dans l'essence même de la classification était possible, nous suggérerions un positionnement des établissements en utilisant les percentiles ou les scores brutes. Les propriétaires verraient ainsi plus facilement les fluctuations de leur établissement. Le système serait aussi moins statique et plus juste envers les opérateurs qui se trouvent aux limites des classes, car on obtiendrait vraiment un positionnement des établissements les uns par rapport aux autres et non une division toujours arbitraire des établissements en un nombre très réduit d'intervalles.

Une autre alternative a été proposée par le groupe de recherche de l'Université du Québec à Trois-Rivières: l'utilisation de seuils naturels. L'observation d'une distribution de moyenne

peut suggérer des coupures naturelles c'est-à-dire, comme il l'explique des coupures là où la distribution le suggère.

La deuxième étape a été la reconnaissance par le groupe d'experts de seuils naturels du niveau d'équipements et l'établissement de catégories provisoires. Le principe qui a prévalu dans la construction des catégories pour la reconnaissance des seuils naturels consistait à placer dans la catégorie 1 toutes les unités d'hébergement à caractère primitif, c'est-à-dire celles qui n'avaient pratiquement aucun service ou d'équipement autre que le bâtiment, les couches et le chauffage à offrir aux usagers. Les catégories 2, 3 et 4 ont été déterminées en regroupant les indicateurs dont les pourcentages de présence dans les unités d'hébergement se voisinaient. C'est ce que nous avons appelé les seuils naturels du niveau d'équipement.(95)

Une autre approche est de créer un modèle théorique. Par exemple, on pourrait créer une classification à quatre intervalles contenant chacun 25% des établissements dans chaque tranche ou bien on pourrait adopter un modèle "normale" avec le nombre d'établissement que l'on a dans chaque intervalle d'une distribution normale. Le principal défaut d'un tel système est qu'il ne représente encore une fois pas la réalité. Un autre inconvénient est qu'il oblige à faire une coupure arbitraire entre les classes. Ainsi deux établissements presque identiques pourraient se retrouver dans deux classes si le hasard a voulu qu'il se trouvent aux limites supérieures et inférieures de deux classes connexes.

Les alternatives sont nombreuses, celles que nous venons d'énumérer ne se présentent pas dans la réalité de façon aussi sim-

ples. En fait, les organismes classificateurs s'adaptent aux circonstances, ils font des compromis, ils utilisent une combinaison de méthodes.

6. LA COMPILATION

Une fois les données accumulées, il faut les compiler pour que chaque établissement obtienne un score qui correspond à un nombre déterminé de symboles (habituellement entre un et cinq). L'organisme classificateur choisit la méthode de compilation qui contribue le mieux à l'obtention de l'effet recherché. Nous avons défini cinq méthodes de compilation: 1. La cote moyenne; 2. la méthode des 2/3; 3. la cote la plus basse; 4. la classification globale; 5. la méthode éclatée. Chacune de ces méthodes possède des caractéristiques qui lui sont propres et qui aident l'organisme classificateur à atteindre son but, qu'il soit orienté vers le touriste, l'opérateur ou l'industrie touristique.

6.1. La cote moyenne

La cote moyenne est obtenue en faisant la moyenne des résultats de plusieurs indicateurs afin d'obtenir un score unique qui représente l'état général de l'établissement.

Cette méthode ne cause pas trop de problèmes d'exactitude sauf quand un établissement est formé de cotes qui atteignent les deux

extrêmes d'une distribution. Par exemple, un classificateur qui attribue à 35 indicateurs de propreté la cote maximale de 4 et à 35 indicateurs la cote minimale de 1 obtient la moyenne 2.5 laquelle ne reflète pas la réalité. De plus, le score final doit être arrondi à 2 ou 3 pour attribuer le nombre de symboles voulus et dans ce cas, la réalité est encore moins bien représentée. Ces cas sont souvent exceptionnels et c'est la raison pour laquelle l'utilisation de la moyenne est considérée comme acceptable dans la majorité des situations.

6.2. La méthode des 2/3

La méthode des 2/3 ou de tout autre fraction jugée acceptable par l'organisme classificateur consiste à tolérer un certain pourcentage d'éléments négatifs. Donc, si le classificateur a juger de la propreté de l'établissement en faisant 90 observations, l'organisme classificateur pourra tolérer que 33% de ces indicateurs ne soit pas en parfait état et tout de même lui attribuer un score parfait.

Cette méthode a comme principal inconvénient de permettre la présence d'éléments négatifs et donc de biaiser la réalité. Par exemple, si les 2/3 des chambres d'un motel sont en bon état, le motel est jugé comme étant en bon état. Par conséquent si le motel en question est juste à la limite de ce 2/3, environ un client sur trois est trompé quant à la qualité attendue.

6.3. La cote la plus basse

La méthode de la cote la plus basse consiste à attribuer à l'établissement la cote la plus basse qui a été observée. Si nous revenons à notre exemple dans lequel un classificateur juge de la propreté d'un établissement à l'aide de 90 indicateurs qu'il doit mettre sur une échelle de 4, le score final est celui de l'indicateur qui a reçu la cote la plus faible.

Un peu à l'encontre de la méthode du 2/3, la méthode de la cote la plus basse assure aux clients un confort et un service minimaux parce qu'elle représente le plus bas niveau auquel le client peut s'attendre. Par contre, cette méthode a aussi quelques inconvénients. Prenons l'exemple d'un hôtel qui possède 20 chambres classées 3 et une seule classée 1 par le classificateur. L'établissement a la cote globale de 1 parce que la cote la plus basse est attribuée à l'ensemble de l'établissement. La méthode ne représente évidemment pas la réalité et pénalise surtout l'opérateur.

Cette méthode est plus susceptible d'être utilisée quand l'organisme classificateur est gouvernemental. La méthode a sa raison d'être quand le but est d'augmenter significativement et rapidement la qualité de l'industrie touristique et ainsi limiter le nombre de touristes insatisfaits. De plus elle ne pénalise pas trop l'opérateur si une période de rodage qui puisse permet-

tre à l'opérateur de faire les ajustements nécessaires est prévue. D'un autre côté, cette méthode est difficile à utiliser quand le mode d'entrée est volontaire parce qu'elle ne rend pas justice, surtout au début, à l'état réel de l'établissement et pour cette raison les opérateurs ne sont pas portés à s'engager dans un tel processus.

6.4. Méthode globale

La méthode globale suppose que le classificateur attribue un seul score pour l'ensemble de l'établissement en se fiant plus à son instinct qu'à une formule mathématique.

Une classification globale et subjective peut être réalisée par un expert ou par un jury. C'est la méthode que semblent utiliser certains critiques de restaurants, chroniqueurs ou encore certains chefs cuisiniers qui font la sélection de restaurants. Dans ce cas, il arrive souvent que l'organisme classificateur soit l'inspecteur lui-même comme dans les cas de Kates(96) ou Champagne(97). Le classificateur peut se fier à une grille ou tout simplement à des critères informels. Dans ce cas, la classification devrait être identifiée comme telle, c'est-à-dire comme une évaluation générale et subjective faite par tel genre de classificateur. Un chef cuisinier adepte de la "nouvelle cuisine" et un adepte de la cuisine traditionnelle obtiendront

des résultats différents. Cette information est importante pour l'utilisateur soucieux de trouver exactement ce qu'il recherche.

6.5. Méthode éclatée

A l'opposé de la méthode globale, la méthode éclatée mesure et classifie indépendamment un maximum d'éléments. Le système utilisé pour classifier les pourvoiries du Québec en est un exemple. Si une pourvoirie offre une auberge forestière, trois chalets et huit camps, on obtient douze classifications différentes et si en plus elle compte un restaurant et un pavillon, deux classifications supplémentaires pour la restauration s'imposent.

Les indicateurs peuvent être transmis à l'organisme classificateur sous forme de données brutes pour réduire au minimum l'interprétation du classificateur. Cette méthode présente l'avantage d'offrir une banque de données manipulable à partir de laquelle il est facile de modifier le choix des critères pour remodeler la compilation. Cette caractéristique rend la méthode moins statique que les précédentes.

D'un autre côté, cette méthode demande beaucoup plus de temps aux classificateurs qui doivent suivre scrupuleusement une longue série d'indicateurs.

Après avoir analysé les différentes étapes du processus de classification voyons, au chapitre suivant, comment les différentes méthodes s'intègrent dans les systèmes de classification que nous avons répertoriés.

CHAPITRE III

DESCRIPTION ET COMPARAISON DES GUIDES TOURISTIQUES

Le présent chapitre traitera de deux types de comparaison, le premier étant relatif à la description des guides et le second à leur méthode et contenu.

La description des guides consiste en une présentation des principales caractéristiques de chacun des guides répertoriés soit: la source de la classification, la méthode, le type de classes et de catégories ainsi que le format de présentation qu'utilisent les guides.

Le second type de comparaison focalise sur les méthodes et les contenus de quatre guides français (Michelin, Hachette, Bottin Gourmand et Gault Millau) qui ont la particularité de classifier les mêmes établissements sur une même période. Cette comparaison permet d'observer les différences dues à l'utilisation de méthodes différentes. Pour les fins de la comparaison, nous avons dénombrer les établissements hôteliers et de restauration classifiés dans chaque guide pour quatre villes - Paris, Grenoble, Aix-en-Provence et Poitiers - et nous avons comparé graphiquement les distributions ainsi obtenues. Nous avons également comparer le contenu de la description de quelques établissements qui apparaissent dans les quatre guides. Cette dernière comparaison a comme objectif de vérifier la cohérence des descriptions dans les différents guides.

1. DESCRIPTION DES GUIDES TOURISTIQUES

Cette partie présente d'abord les dimensions de l'analyse descriptive. Nous y présentons la méthode que nous avons utilisée pour extraire l'information des guides; elle expose ensuite les résultats de cette extraction.

1.1. Les dimensions de l'analyse

Afin d'observer et d'analyser les guides reçus et répertoriés, nous avons identifié leurs principales caractéristiques à l'aide d'une grille que nous avons élaborée (Annexe E). Les indicateurs de la grille ont été recueillis dans les guides eux-mêmes, dans les rapports qui accompagnaient parfois les guides reçus ainsi que dans des ouvrages plus généraux. Enfin, la grille constitue un ensemble d'éléments communs à plusieurs guides. Cette méthode se rapproche de celle utilisée par Marlene Macke(98) et Masa Chapman(99) au moyen de laquelle ils mettent en relation un certain nombre d'indicateurs en vue d'arriver à une analyse comparative.

Nous définissons ici les éléments retenus dans la grille afin d'assurer une interprétation analogue des termes.

Pays, région: Nous avons inclus le pays et la région comme facteur pouvant faire varier le choix d'une

méthode ou d'une présentation. En effet plusieurs facteurs reliés à l'origine de la classification influenceront le produit final comme la culture, les valeurs, la situation géographique, les ressources, etc.

Objet classifié: Pour fin d'analyse, nous avons retenu les établissements touristiques suivants: hôtels, restaurants, campings, et pourvoiries.

Etat de réalisation: Nous précisons l'état de développement du guide en question. Le rodage d'un guide étant important, nous avons décidé d'inclure dans la grille l'année de la première édition de chaque guide.

Identification: Nous avons indiqué les sources des informations recueillies; le titre du guide et l'année des publications consultées; les autres sources dans lesquelles on parle de ces guides; l'adresse de l'organisme classificateur.

Organisme classificateur: Nous avons répertorié quatre organismes classificateurs: 1. gouvernements; 2. firmes neutres; 3. firmes non-neutres; 4. associa-

tions automobiles. Par "firme neutre" nous entendons un organisme ou une association qui n'a pas d'intérêt particulier dans l'industrie touristique qu'il classifie. Michelin, Mobil et Exxon par exemple classifient l'hôtellerie et la restauration alors que leur principal champ d'activités est l'automobile. Une firme "non-neutre" par contre est un organisme ou une association qui a un intérêt quelconque dans l'industrie touristique visée. Par exemple, l'Association des pourvoyeurs du Québec qui a participé à la conception du guide de classification des pourvoiries du Québec.

Mode d'entrée: Nous avons qualifié la classification de: "volontaire" quand la décision d'être inclus dans un guide est laissée à la discrétion de l'opérateur; "obligatoire" quand la totalité des établissements devrait être incluse; "choisie" quand l'organisme classificateur est seul à décider qui sera inclus ou exclus du guide.

Nombre d'établissements: Quand l'information est disponible, nous notons le nombre d'établissements qui paraissent

sent dans le guide et indiquons combien se sont mérité une classification. Nous précisons aussi si l'opérateur doit payer pour inclure son établissement dans la classification. Cette dernière variable, le prix, peut influencer le nombre d'établissements que l'on retrouve dans un guide.

Mise à jour: La fréquence des mises à jour est relevée pour chaque guide.

Type de présentation: Nous indiquons ici quelques observations sur le format du guide utilisé. On notera par exemple que la photo de chaque établissement accompagne la description et la classification.

Classification: Nous relevons le type et le nombre minimal et maximal de symboles utilisés pour la classification. De plus, nous notons pour chacun la description des classes utilisées.

Catégorisation: Nous utilisons le même processus que pour la classification, mais pour désigner les types d'établissements (hôtel, motel, chalet, etc.) et pour décrire les guides qui présentent

leur classement comme une catégorisation, c'est-à-dire un classement basé exclusivement sur des critères de quantité (niveau de service).

Source des données: Nous indiquons de quelle façon et par qui les données ont été collectées.

Méthode: Nous notons ici quelques informations reliées à la méthode de classification pouvant influencer l'interprétation des autres variables. Nous noterions par exemple un guide qui tire directement sa classification du prix des chambres -l'étude plus approfondie des méthodes est présentée au chapitre II.

2. PRESENTATION DE LA DESCRIPTION DES GUIDES

Les guides sont classés par pays d'origine*. Dans la description qui suit, les pays ont parfois été divisés par provinces ou régions pour lesquelles nous avons inclus trois parties correspondant aux trois types de guides que nous avons répertoriés: l'hôtellerie, la restauration et les campings.

* Notons toutefois qu'un guide peut classer non seulement son pays d'origine mais aussi d'autres pays.

Dans notre étude, l'industrie hôtelière est représentée par dix-huit guides que différents pays nous ont fait parvenir et onze guides analysés par Macke, Chapman et Vine. Un total donc de vingt-neuf guides qui représentent les établissements hôteliers de seize pays.

La restauration quant à elle, est représentée par deux types de guide. D'une part, ceux qui classifient les services de restauration reliés à l'hébergement et d'autre part, ceux destinés à tous les genres de restaurants soit la restauration reliée à l'hébergement et les restaurants indépendants. Nous décrivons ces établissements de la même façon que nous le faisons pour l'hébergement.

Les guides qui classifient les restaurants indépendants sont très nombreux c'est pourquoi ils ne couvrent habituellement qu'une ville ou une petite région*. Aussi nous nous sommes limités à des guides canadiens pour illustrer la divergence de styles qui peut exister dans les guides de restauration.

En ce qui a trait aux terrains de camping, quatre systèmes de classification ont été répertoriés. Ils couvrent l'Afrique du Sud, la Belgique, la France et les Etats-Unis incluant le Canada le Mexique et les Caraïbes.

* A l'exception de certains pays, les guides français, par exemple, classifient à la fois l'hôtellerie et les restaurants de tout le territoire français.

2.1. Canada

Au Canada, plusieurs provinces publient annuellement un guide qui porte sur l'hébergement, mais peu d'entre elles y incluent une classification. En fait, seulement le Québec et l'Ontario y ont recours. Quant à elles, les provinces maritimes - le Nouveau-Brunswick, la Nouvelle-Ecosse, l'Ile-du-Prince-Edouard et Terre-Neuve - évaluent présentement les possibilités d'instaurer un système de classification.

De surcroît, cinq guides hôteliers couvrent le Canada sur tout son territoire. Il s'agit de: Mobil Travel Guide, Exxon Travel Club, AA Tour Book*, Fisher et The Best Places et les organismes qui les publient sont tous américains. Nous traiterons donc davantage de ces guides à la section "Etats-Unis".

Avant d'aller plus loin il apparaît important de distinguer deux types de guides reliés à la restauration. D'abord, il y a les guides qui ne classifient que les services de restauration liés à l'hébergement, et ensuite il y a ceux qui, en plus de classifier les restaurants reliés à l'hébergement, classifient les restaurants indépendants. Au Canada, il existe plusieurs guides reliés aux restaurants indépendants. De tous ces guides que nous avons regardés, un seul s'intéresse exclusivement à la restauration, et couvre le Canada tout entier: Where to eat in

* Aussi en version française: Guide de la route

Canada(100). Il faut cependant se rendre à l'évidence que le guide n'inclut qu'un échantillon très limité de restaurants canadiens. De plus, on ne trouve pas dans Where to eat in Canada une classification qui utilise des symboles, mais plutôt une description détaillée et personnalisée du restaurant. Par exemple:

The Old Mill Inn trades pretty heavily on charm. It has a pitoresque stream and the mill itself has been tactfully restored; the old fabric, lit by modern skylights and hung with a profusion of plants, has been allowed to speak for itself. But the kitchen has its virtues too. The bread is made from the mill's own stone-ground flour and is served, often still warm from the oven, with homemade apple-butter. There's an expensive salad bar and excellent sandwiches. (...)(101)

2.1.1. Québec

Au Québec, le gouvernement provincial par l'entremise du ministère du Tourisme et du ministère du Loisir, de la Chasse et de la Pêche a déjà mis en place un système de classification pour l'hôtellerie et un pour l'hébergement offert dans les pourvoiries de chasse et pêche. Il évalue présentement les possibilités de faire de même pour les campings et les restaurants.

2.1.1.1. Hôtellerie

Le Répertoire des établissements hôteliers(102), présenté par le ministère du Tourisme du Québec, couvre tous les établisse-

ments hôteliers de la province. Une classification et une catégorisation sont donc attribuées à chaque établissement la classification étant obligatoire.

Dans le répertoire des établissements hôteliers, la classification est représentée par zéro à six fleurs de lys. L'absence de fleur de lys signifie que l'établissement ne rencontre pas les normes minimales; une fleur de lys correspond à "confort élémentaire" et six fleurs de lys à "confort exceptionnel et service impeccable".

La catégorisation est constituée d'une série de un à cinq triangles qui reflètent l'envergure que peut prendre l'établissement. Ainsi un triangle représente "hébergement seulement" tandis que cinq signifient "hébergement, restauration sept jours, réception sept jours et congrès d'envergure".

2.1.1.2. Restauration

Le Répertoire des établissements hôteliers(103) du Québec inclut, en plus de la classification de l'hébergement, un système de classification qui tient compte de la "qualité" des différents genres de cuisine offerts en fonction des régions, de la saison, de l'affluence de la clientèle et des facilités d'approvisionnement. La qualité est symbolisée par un système de une à quatre fourchettes. A celles-ci peut se substituer un "N" pour "moins

d'un an d'existence ou nouvelle administration" ou s'ajouter un "R" à la classe supérieure signifiant "par rapport à la région". Par exemple, un établissement classifié quatre fourchettes suivit d'un "R" offre une excellente cuisine pour la région. Ainsi, une fourchette signifie "cuisine satisfaisante" et quatre, "excellente". Cette classification ne s'applique qu'aux services de restaurants reliés aux hébergements.

Pierre Champagne, auteur de Restaurant Québec(104) et journaliste au quotidien Le Soleil, a sélectionné quelques restaurants indépendants de la région de la capitale provinciale et les a classifiés. Il a utilisé trois critères, chacun illustré par un symbole. Ainsi la cuisine est classifiée par des fourchettes, le service par des étoiles et le prix par des signes de dollars. Une fourchette signifie "bonne cuisine" et trois "excellente cuisine"; une étoile "bon service, beau décor, bel environnement" et trois étoiles "excellent service, décor et environnement exceptionnels". A la classification s'ajoute une description personnalisée bilingue (français et anglais) et la liste des spécialités.

Dinning Out in Montreal(105) classifie quelques restaurants de la région montréalaise. Quatre aspects du restaurant sont évalués sur une échelle à quatre intervalles. Ainsi, *food*, *service* et *decor* sont qualifiés par les adjectifs: *fair*, *good*, *very good*

et excellent. Le prix est qualifié par "inexpensive, inexpensive to moderate, moderate, moderate to expensive et expensive".

La cote d'amour des restaurants du Grand Montréal(106) a utilisé une méthode originale* pour classifier les restaurants indépendants. Un sondage a été fait auprès de la clientèle pour obtenir une appréciation objective de la qualité du restaurant. Le guide représente les résultats de ce sondage par une attribution de zéro et cinq coeurs. Douze objets sont ainsi classifiés dans le guide: le service à table, l'amabilité du personnel, la diversité du menu, l'originalité des spécialités, l'attrait de la table d'hôte, la présentation des plats, l'abondance des mets, la qualité du vin en carafon, la qualité de la cuisine, le décor, la musique et l'éclairage. En plus, l'opinion des gens sur les hors-d'oeuvres, potages, plats de résistance (viandes, poissons, légumes, pâtes) et l'addition (repas, vins, alcools) a été évaluée et rapportée en pourcentage.

Pour compléter la liste des initiatives de classification des restaurants du Québec mentionnons que le ministère du Tourisme a travaillé à développer un système de classification des restaurants du Québec. L'étude n'a pas encore conduit à la production d'un guide, mais nous discutons au chapitre II de la méthode que l'on se propose d'utiliser.

* Nous traitons plus en détail de cette méthode au chapitre II.

2.1.1.3. Camping

Au Québec, il n'existe pas de système de classification pour les terrains de camping. Toutefois, le ministère du Loisir de la Chasse et de la Pêche évalue présentement les possibilités d'en développer un. La méthode proposée est aussi discutée au chapitre I.

2.1.1.4. Pourvoirie de chasse et pêche

Depuis 1987, un guide qui classifie l'hébergement offert dans les pourvoiries de chasse et pêche paraît au Québec. A vrai dire le guide ne classifie pas, il "catégorise". La principale différence est que la classification réfère à l'utilisation d'un minimum de normes qualitatives et que la catégorisation utilise exclusivement des normes quantitatives. Ce système classifie donc le niveau de service, c'est-à-dire la quantité de service, d'équipements et d'infrastructures qui sont disponibles pour chaque unité.

Les catégories, au nombre de quatre, sont symbolisées par des triangles. Un triangle désigne un bâtiment où il manque un ou plusieurs éléments pour atteindre la catégorie deux, deux triangles impliquent que l'unité possède un système de chauffage, un système de cuisson, une cuisine ou une cuisinette, la présence d'eau et de toilettes. La catégorie la plus élevée, quatre

triangles, inclut les éléments des catégories inférieures plus un système de chauffage à alimentation automatique, de l'eau chaude et des douches à l'eau chaude.

2.1.2. Ontario

Le gouvernement ontarien, tout comme le gouvernement québécois, a un ministère qui s'occupe de la classification de l'hébergement de la province. En plus de ce système nous avons répertorié à la bibliothèque de *Tourism Canada* trois guides qui classifient les restaurants indépendants d'Ottawa et de Toronto.

2.1.2.1. Hôtellerie

Tourism Ontario publie depuis 1982 *Ontario/Canada Accommodations*(107). Tous les établissements hôteliers de l'Ontario sont listés dans le guide, mais pas nécessairement classifiés. Pour l'être, l'opérateur doit en faire la demande. La participation de l'hôtelier à la classification est donc faite sur une base volontaire. Il faut toutefois noter qu'un très faible pourcentage des opérateurs (moins du quart) est ainsi classifié dans le répertoire de 1986.

La classification de ce guide ontarien est symbolisée par un système de une à cinq étoiles. Une étoile représente: "Meets basic minimum consumer expectation in term of clean, confortable

accommodation facilities. Offers limited or no guest services" et cinq étoiles signifient: "Marked superiority. Provides deluxe accommodation facilities and a full and complete range of guests services".

2.1.2.2. Restauration

Les restaurants liés à l'hébergement sont indirectement classifiés par Tourism Ontario. La restauration n'est en effet qu'un sous-critère de l'évaluation de l'hébergement, plus précisément du critère "guest services".

Trois guides reliés à deux villes ontariennes, Toronto et Ottawa, sont réservés aux restaurants indépendants.

D'abord, The Joanne Kates Toronto Restaurants Guide(108) de la critique de restaurant du Globe and Mail, donne une description détaillée et personnalisée des restaurants qu'elle a sélectionnés et utilise des adjectifs pour les qualifier. Ainsi les restaurants ne sont pas classifiés les uns par rapport aux autres, mais individuellement qualifiés de: "pretty good, american and good, almost splendid, etc.". Le guide contient environ 160 restaurants sélectionnés et classifiés par l'auteure.

Ensuite, un autre guide, Dining Out in Ottawa/Hull and Environs(109) utilise le même type de classification que Dining Out in Montreal qui a été discuté un peu plus haut. Quatre aspects

du restaurant sont évalués sur une échelle à quatre intervalles. Ainsi, *food*, *service* et *decor* sont qualifiés par les adjectifs *fair*, *good*, *very good* et *excellent*. Le prix est qualifié par "*inexpensive*, *inexpensive to moderate*, *moderate*, *moderate to expensive* et *expensive*".

Et finalement, *Dining Out in Toronto*(110), de Jeremy Brown et Sid Adilman classifie à partir d'un système à cinq étoiles une sélection de restaurants torontois. Une demi-étoile est considérée comme la classe qui précède une étoile, ce qui fait six classes possibles. Une demi-étoile signifie "*Food is barely adequate but worthy of inclusion. Service and ambiance are mediocre*"; une étoile "*Only adequate food, service, and pricing. Undistinguished in all categories*" et cinq étoiles* "*Perfection*". Outre la classification, les auteurs donnent une description détaillée et personnalisée de l'établissement.

2.1.3. Nouvelle-Ecosse

Un groupe de travail, le *Tourism Industry Association of Nova-Scotia* (TIANS) a développé au début des années '80 un système de classification de l'hôtellerie applicable à la Nouvelle-Ecosse. Ce système était constitué de sept catégories et de cinq classes. Les classes reprenaient la formule utilisée par Mobil. Le pro-

* Notons toutefois qu'aucun restaurant ne s'est mérité cinq étoiles.

jet ne fut jamais réalisé. Il a toutefois servi de modèle pour un autre projet de même type réunissant cette fois les quatre provinces de l'Atlantique.

2.1.4. Provinces de l'Atlantique

Comme mentionné précédemment, les quatre provinces de l'Atlantique - l'Ile-du-Prince-Edouard, le Nouveau-Brunswick, la Nouvelle-Ecosse et Terre-Neuve - étudient présentement les possibilités d'instaurer un système de classification conjoint relié à l'hôtellerie. Selon les premières études ce système ressemblerait à celui utilisé par *Tourism Ontario* avec une classification utilisant cinq ou six étoiles, un choix de critères similaires et quelques catégories en moins. Il semble qu'il inclura tous les établissements, mais ne classifiera que sur une base volontaire, comme l'Ontario.

2.2. Etats-Unis

Les nombreuses réponses aux demandes d'information sur les guides de classification dans les états américains ont confirmé que l'initiative des guides de classification des services touristiques était laissée à l'entreprise privée et non aux gouvernements comme c'est le cas au Canada. Ces entrepreneurs privés classifient entièrement le territoire des Etats-Unis. Ils classi-

fient même les pays voisins comme le Canada le Mexique et les Caraïbes.

2.2.1. Hôtellerie

Aux Etats-Unis, cinq guides classifient et catégorisent les entreprises hôtelières.

Tout d'abord, les Tour Book* publiés par l'American Automobile-Association (AAA) utilisent, entre un et cinq losanges pour désigner la classification des hébergements. Un losange représente "critères de bases (confort, commodité, tranquillité, propreté et sécurité)" et cinq signifient: "associés seulement aux établissements de grande réputation pour la supériorité de leurs services à la clientèle et leur bonne ambiance générale". Les Tour Book utilisent treize catégories: motel, motel autoroutier, hôtel, motor hôtel, suite, chalet, pavillon, auberge de campagne, établissement historique, complexe, ranch, station de villégiature et appartement. La première partie du livre est consacrée à la description des principales villes et attractions touristiques.

Un autre guide, The Best Places(111) utilise un système à quatre étoiles. L'auteur précise que l'inclusion d'un établissement sans

* Les Tour Book sont des guides avec classification qui sont distribués par AAA aux Etats-Unis et par CAA au Canada. Les guides sont tous du même format et couvrent les U.S.A. et le Canada par région.

étoile ne signifie pas qu'il est mauvais. Du moment qu'un établissement paraît dans le guide, c'est qu'il a été reconnu comme rencontrant certains standards minimaux de qualité. Ainsi, aucune étoile signifie *"Worth knowing about, if nearby"*; une étoile *"A good place"* et quatre étoiles: *"The very best in the region"*. De plus, la classification est suivie d'une description détaillée et personnalisée de l'endroit.

Pour continuer, Exxon Travel Club(112) couvre sept régions: quatre aux Etats-Unis, une au Canada, une au Mexique et une aux Caraïbes. Le symbole qui y est utilisé ressemble à une pièce de domino, en plus du nombre de point à droite, entre 1 et 5, une lettre est utilisée, à gauche, pour désigner l'adjectif relié à la classification (le symbole est représenté à la figure 1). Ainsi, pour un point on retrouve G pour *"Good"* jusqu'à cinq points accompagnés de la lettre D pour *"Deluxe"*. Le guide n'utilise pas de catégorisation pour différencier les types d'établissements.

Aussi, Mobil Travel Guide(113) de Rand McNally utilise un système de une à cinq étoiles, pour désigner la classification de l'hébergement. A celles-ci peut s'ajouter un crochet si l'établissement offre *"an unusually good value, relatively inexpensive"*. Une étoile signifie *"good, better than average"* et cinq étoiles *"one of the best in the country"*. On y retrouve une

classification des restaurants indépendants, une description de chaque état et une liste des points touristiques à visiter.

Et pour finir, Fisher classifie quelques hôtels et restaurants des Etats-Unis. Nous avons consulté Fisher Annotated Travel Guides. Florida and the Southeast 1986(114). Le système de classification de ce guide utilise des étoiles pour symboliser la qualité des établissements sélectionnés. Le minimum d'étoiles pouvant être obtenues par un hôtel est zéro, ce qui signifie "Recommended", une étoile "Good" et le maximum, cinq étoiles "Super Deluxe".

Ce guide a quelques particularités. Outre les hôtels et les restaurants, il classifie plusieurs attractions touristiques des Etats-Unis. En tout la collection Fisher est composée d'une série de 24 guides: Bahamas, Bermuda, Best of the Caribbean, Britain, California, Canada, Europe, Florida and the Southeast, France, Germany, Greece, Hawaii, Italy, Japan, London, Los Angeles and Vicinity, Mexico, Portugal, Texas and the Southwest, U.S.A., et Washington, D.C. and Vicinity.

2.2.2. Restauration

Vu le trop grand nombre de guides reliés aux restaurants indépendants nous avons limité notre description à ceux qui ont déjà été décrits pour l'hôtellerie. Nous n'avons pas retenu les gui-

des qui classifiaient les restaurants indépendants, car ils sont trop nombreux et dépassent les limites de ce travail.

Dans Tour Book(115) quelques restaurants indépendants sont listés. La classification y est représentée de la même façon que pour l'hôtellerie. Elle utilise le même symbole, les losanges, et les mêmes définitions de classes que pour l'hôtellerie.

The Best Places(116) donne une description détaillée des restaurants en plus de leur accorder une classification sous forme d'étoile comme pour l'hôtellerie.

Exxon Travel Club, (117) précise si il y a un restaurant annexé à l'établissement hôtelier, mais ne le classifie pas.

Mobil Travel Guide(118) quant à lui, utilise les mêmes symboles et qualificatifs pour classifier les restaurants et l'hébergement. Toutefois, si l'établissement offre des repas sous forme de cafétéria ou de buffet le système est différent. Une à trois étoiles blanches sont alors utilisées; une étoile signifie: "An unusually good cafeteria" et trois: "One of the best cafeterias in the country".

Pour terminer, Fisher Annotated Travel Guides(119) classifie les restaurants affiliés aux hôtels et quelques restaurants indé-

pendants. Les mêmes symboles, les étoiles, et qualificatifs que pour les hôtels sont utilisés.

2.2.3. Camping

Woodall's, The Campground Directory(120) est le seul guide, à notre connaissance, qui offre une classification des terrains de camping aux Etats-Unis. Woodall's classifie séparément le camping et ses installations récréatives. Ainsi, chaque camping reçoit deux classifications symbolisées par deux séries de cinq losanges avec pour centre la lettre W représentant le nom de l'organisme "Woodall".

Mentionnons que Rand McNally publie aussi un répertoire mais ne classifie pas les terrains de camping.

2.3. Australie

Le National Road and Motorist Association (NRMA) est un club automobile qui produit deux guides qui couvrent tout le territoire australien, un pour l'hôtellerie et l'autre pour les campings.

2.3.1. Hôtellerie

Le National Road and Motorist Association (NRMA) produit une fois l'an Accommodation Guide(121). Le guide utilise des étoiles noires pour symboliser la qualité des hôtels et des losanges noirs pour celle des motels. A ces symboles peut s'ajouter une étoile blanche ou un losange blanc, signifiant un demi-point supplémentaire. Il n'y a que le classement le plus élevé, cinq, auquel on ne peut ajouter ce demi-point. On retrouve donc dans chaque catégorie - hôtel et motel - neuf classes potentielles. Les classes ne sont pas qualifiées par un mot ou par une courte phrase comme la majorité des autres guides, elle réfère plutôt à une description complète des critères de classement. Voici ce que quelques-unes signifient:

Un hôtel, une étoile:

Well kept establishments offering a moderate standard of comfort. Simply furnished, sufficient heating/cooling and lighting

Un hôtel cinq étoiles et un motel, cinq losanges:

Large establishments of international standard with luxury appointments, furnishings and decor. A proportion of 2-roomed suites available; choice of dining facilities (i.e. full dining room service, grill room, etc.). Twenty-four hour room service. Beauty parlour, men's hairdresser, florist, newsagency on premises.

Un motel, un losange:

Well kept establishments offering a moderate standard of comfort. Simply furnished, sufficient heating/cooling and lighting. All units have private shower and toilet.

En guise de catégorisation on retrouve: Lic.H (hôtel licencié), Lic.HM (hôtel-motel), M (motel), SA (serviced apartments), PH (hôtel privé), GH (guest house) et RSRT (resort).

Pour les hôtels, l'Australie de l'Ouest utilise un système légèrement différent de celui que nous venons de voir. Aucune étoile blanche ne peut être ajoutée en guise de demi-point et la description des classes diffère. Ainsi, une étoile se définit comme suit:

At least 8 well ventilated bedrooms of which a minimum of 4 must be self contained. Parking arrangements for guest cars. Bedroom furnishings to include beds of at least 92 cm with innerspring or similar mattresses, besides lights, ward-robes with coat hangers, luggage rack, chilled water, lockable doors and with tariff and service notices displayed. Where climatic conditions dictate, all bedrooms shall have electric fans and/or heaters and electric blankets. Radios and wall-to-wall carpeting in self-contained units. All bedrooms to have hot and cold water, power points and mirrors. Laundry service to include facilities for guests to the laundering and ironing, A telephone to each floor where bedrooms are located. Well equipped and maintained dining room with good cuisine and table d'hôte menu. Liquor service to the table. A well furnished sitting room with writing facilities and TV (if in receiving area). A reception counter with attendant available 8 a.m. - 8 p.m. Safe deposit facilities, public telephone, luggage handling assistance, tea preparation room with facilities available to guests or such facilities available in bedrooms. Breakfast to be available for one hour daily.

*Insecticides and shoe cleaning equipment to be provided.
Cats and high chairs available.*

Et cinq étoiles:

All the requirements of a four star with at least 150 rooms. Several bedrooms with en-suite sitting rooms especially equipped with full service for guests to entertain privately. Banking and interpreting service available. A separate centre in the foyer for sale of magazines, papers, etc. At least 2 well equipped dining rooms with table d'hôte and à la carte menus. Everything to be of the highest quality and to international standards.

Les mêmes symboles et définitions sont utilisés pour les motels.

2.3.2. Restauration

Le National Road and Motorist Association (NRMA) prend en considération l'état du restaurant lors de la classification de l'établissement. Il n'y a toutefois pas de classification spécifique du restaurant, pas plus que de tentative d'évaluer la qualité de la nourriture qui y est servie.

2.3.3. Camping

Le National Road and Motorist Association (NRMA) publie aussi Caravan Camping Guide (122). Les étoiles sont utilisées pour symboliser la classification. Entre une et quatre étoiles peu-

vent être accordées aux terrains de camping auxquelles peut s'ajouter une étoile blanche signifiant:

Parks or grounds with all features of the appropriate rating granted, but offering a higher standard of service and appointments. In some instances they may be in more attractive location or setting.

Une étoile signifie:

Level sites, amenities block of substantial construction with adequate lighting and hot water facilities to handbasins, showers and laundry. Shower and toilet recesses to be provided with doors to ensure complete privacy. Adequate garbage bins and water taps strategically placed. Fire-fighting equipment and open fireplaces desirable. A supervision must be in daily attendance.

Quatre étoiles signifient:

All requirements for a three-star classification but providing a higher ratio of amenities and facilities and additional features which may include: paved access roads, concrete or bitumen stands to every site with individual power outlets, water taps and garbage bins, and possibly individual drainage connection, reception office, modern recreation or tv lounge, store or kiosk on ground, barbecue, fireplaces or community kitchen. In some instances individual ablution and toilet blocks may be available. Fire-fighting equipment essential.

2.4. Afrique du Sud

Le gouvernement de l'Afrique du Sud publie deux guides de classification. Le premier, par l'entremise du South African

Tourism Board classe l'hébergement et le second, par l'entremise du ministère de l'Industrie et du Commerce classe les terrains de camping.

2.4.1. Hôtellerie

Le *South African Tourism Board* produit Where to Stay(123) qui classe, comme le titre l'indique les établissements hôteliers. Ce guide utilise des étoiles pour classer les établissements hôteliers. On y retrouve des établissements entre une étoile "Good" et cinq "Comparable with the best in the world".

Les catégories ou type d'établissements tiennent compte de quatre facteurs: le statut transitoire de ses occupants, le type de permis de boisson, l'existence ou non de suites et l'accessibilité aux handicapés. La seule mention faite sur la restauration est le prix, dépendant du choix: "bed only"; "bed and breakfast"; "dinner, bed and breakfast".

2.4.2. Camping

Le *South Africa Caravaning and Camping Council* produit Guide to Quality-rated Caravan and Camping Parks in South Africa(124). Trois secteurs sont distinctement classifiés sur une échelle de cinq: les services, les loisirs (entertainment, recreation) et l'environnement. Chacun des secteurs a son symbole particulier.

Le service est représenté par un polygone à cinq cotés, les loisirs par un cercle divisé en cinq (genre pointes de tarte) et l'environnement par une fleur à cinq pétales. Pour chacun des symboles, on noircit le nombre de section, (maximum cinq) qui correspond à la classification obtenue. Une signifie "fair" et cinq "exceptional".

On obtient ainsi pour chaque terrain de camping une cote pour les trois secteurs ainsi que des symboles reliés aux équipements et aux services disponibles. De plus l'utilisateur y trouve une courte description du site et un plan pour s'y rendre.

2.5. Allemagne de l'Est

Une étude, Comparative Study of Classification Systems(125), nous signale l'existence d'un système de classification de l'hôtellerie en Allemagne de l'Est qui utiliserait des chiffres arabes entre un et six pour attribuer la classification, mais nous n'avons pas pu en recevoir d'exemplaire.

2.6. Grande-Bretagne

L'Automobile Association (AA) publie plusieurs guides pour l'Angleterre et d'autres pays d'Europe. Nous en avons étudiés deux qui classifient l'hôtellerie et la restauration sur le ter-

ritoire anglais: AA Handbook 1986/87(126) et AA, Hotels and Restaurants in Britain(127).

2.6.1. Hôtellerie

D'abord, on retrouve dans AA Handbook 1986/87(128), en plus de la classification, beaucoup d'information utile au voyageur. Ce guide couvre les régions de la Grande-Bretagne, soit: l'Angleterre, Channels Islands, Isle of Man, Wales et Scotland.

Le guide utilise des étoiles pour juger à la fois de la qualité et de la quantité des équipements et des services offerts. Ainsi, une étoile noire signifie:

hotels and inns generally of small scale with good facilities and furnishings; adequate bath and lavatory arrangements. Meals are provided for residents, but their availability to non-residents may be limited.

Cinq étoiles signifient "luxury hotels offering the highest international standards". A ces étoiles noires est parfois ajoutée une étoile rouge pour "hotels of outstanding merit". On y retrouve également les lettres H, B ou L qui désignent respectivement une hospitalité, des chambres, et la présence d'une aire publique (lounge) qui sont de standard plus élevé que celui auquel on est en droit de s'attendre.

Le guide AA, Hotels and Restaurants in Britain(129) qui ressemble à AA Handbook 1986/87, inclut en plus de l'hôtellerie, les restaurants indépendants. Il utilise les mêmes symboles que le précédent guide autant pour l'hôtellerie que pour la restauration.

Vine(130) fait mention d'autres organismes qui classifient l'hôtellerie dont l'*English Tourism Board*, le *Royal Automobile Club* et le *Royal Scottish Automobile Club*, mais nous n'avons pas de détail sur leur façon de procéder.

2.6.2. Restauration

Le guide AA Handbook(131) classifie seulement les restaurants rattachés aux hôtels. Entre une et trois rosettes sont utilisées pour symboliser qu'un hôtel ou un restaurant est jugé avoir une nourriture digne de mention. Une rosette signifie: "*Indicates that the food and service is a higher standard than is expected for its classification*", et trois rosettes signifient: "*Outstanding food and service irrespective of its classification*".

AA Hotels and Restaurants in Britain(132) utilise, en plus du système à trois rosettes, des fourchettes ou plus précisément un couteau et une fourchette en X pour symboliser la classification de l'aménagement physique du restaurant. Une fourchette désigne "*modest but good restaurant*" et cinq "*luxury restaurant*".

2.7. Belgique

Nous n'avons pas reçu de guide pour l'hôtellerie et la restauration en Belgique. Toutefois, plusieurs organismes français classifient la Belgique. Le seul guide belge que nous avons reçu est relié aux campings.

2.7.1. Camping

Les Services belges de tourisme produisent un guide de classification des campings. Aucun classificateur n'est envoyé sur les lieux. La classification se fait par l'entremise des opérateurs à l'aide d'un questionnaire. Ce guide prend la forme d'un dépliant. Il utilise entre une et quatre étoiles pour juger du confort et de la qualité des terrains de camping. Les campings accompagnés d'une étoile respectent la définition suivante:

(Ces terrains de camping) répondent aux normes minimales de la réglementation en matière de camping. Cela signifie qu'ils disposent de lavabos et de prises de courant. Les installations communes sont éclairées et chaque campeur dispose d'un emplacement minimum de 80 mètres carré, (...) sur les terrains quatre étoiles, tous les emplacements sont équipés d'un raccordement au réseau électrique. Les terrains disposent d'un restaurant, d'une aire de jeux pour les enfants et d'un terrain de sports.(133)

Aux campings quatre étoiles on donne la définition suivante:

Sur les terrains à quatre étoiles, tous les emplacements sont équipés d'un raccordement au réseau électrique. Ces terrains disposent d'un restaurant, d'une aire de jeux pour les enfants et d'un terrain de sports.

2.8. Colombie

Le *National Tourist Office* de la Colombie classifie les établissements hôteliers depuis le début des années '70. Selon Macque(134) un système à cinq étoiles semblable à celui utilisé par l'Union Internationale des Organismes Officiels de Tourisme (IUOTO) est utilisé pour classifier quatre catégories d'établissements: *Urban Hotels; Country Holiday Resorts; Specialized Establishments; Supplementary Tourist Accommodations.*

2.9. Espagne

Le ministère des Transports, Tourisme et Communication d'Espagne possède des normes qui classifie les hôtels sur une échelle de cinq étoiles et qui les regroupe en quatre catégories. Les trois premières catégories sont: hôtel, hôtel-appartement et motel. Il existe aussi une quatrième catégorie d'hébergement classifiée parallèlement aux trois mentionnés ci-haut: les pensions. Une classification de deux étoiles est attribuée à ces pensions. Nous n'avons pas les détails sur le type de publication relié à cette classification ni sur la définition des différentes classes.

2.10. France

Il existe des guides de classification depuis le début du siècle en France. Le premier guide, fait par Michelin, s'adressait aux cyclistes. Ensuite d'autres guides se sont ajoutés. Nous en avons répertoriés quatre qui classifient l'hôtellerie et la restauration et un spécialement pour les logis et auberges à une et deux étoiles. Nous avons aussi analysé le guide Michelin qui classifie les terrains de camping français.

2.10.1. Hôtellerie

Michelin France 1986(135) utilise des pignons pour symboliser la classification de l'hébergement. Un pignon représente "assez confortable" et cinq, "grand luxe et tradition". A ceci s'ajoute deux symboles, le premier représente l'hôtel "d'équipement moderne" et l'autre, établissement "simple mais confortable". Aux toits noirs peuvent être substitués des toits rouges, ce qui signifie que l'hôtel est particulièrement agréable. En plus des restaurants, le guide classifie aussi les attrait touristiques.

Le Guide Hachette France(136) utilise une à quatre étoiles pour classifier les établissements hôteliers. Un hôtel accompagné d'une étoile est qualifié de "simple", alors que le quatre étoiles est un "établissement de grande classe". On peut retrouver un L au bout des quatre étoiles ce qui signifie: "éta-blis-

sement de luxe". En réalité, il s'agit donc d'un système à cinq classes. Le guide classifie aussi les restaurants et les sites touristiques.

Le Guide France 1986, Gault Millau(137) classifie les établissements hôteliers de la France, la Belgique, le Luxembourg et la Suisse. La classification est symbolisée par un système de un à quatre pignons. A cela s'ajoute des symboles pour les hôtels très tranquilles et les hôtels de charme. Un pignon signifie "bon confort" et quatre "grand luxe".

Le Bottin Gourmand(138) est un autre guide français du même genre que les trois précédents. On y retrouve une classification sans catégorisation. Le confort de l'hôtel est symbolisé par une à cinq clés, auxquelles peuvent s'ajouter un ou deux oiseaux qui désignent respectivement "calme" et "hôtel de séjour avec distraction de plein air et calme". Une clé signifie "de confort moyen" et cinq "luxueux et de confort raffiné".

Logis et Auberges de France(139), est un guide publié par la Fédération nationale des logis et auberges de France. Il classifie les établissements qui obtiennent une ou deux étoiles et qui répondent aux définitions de "Logis" et d'"Auberges". Un logis est "un petit ou moyen hôtel, à gestion familiale, situé presque exclusivement en dehors des centres urbains, pour la plupart homologués "de tourisme" (...)" et une auberge est un

établissement créé par la Fédération nationale des logis de France qui se distinguent des logis par une capacité d'hébergement plus petite qui ne leur permet pas d'accéder au classement officiel "de tourisme" ". En plus de rencontrer les critères minimaux reliés aux lavabos, bidets et salles de bains, les logis, pour obtenir deux étoiles doivent compter 30% de chambres avec salle d'eau dont 20% avec w.c. particulier. D'autre part les logis une étoile ne sont tenus que d'offrir une salle de bains commune par un certain nombre de pensionnaires.

2.10.2. Restauration

Le guide rouge Michelin France(140) procède à deux classifications parallèles, une pour classifier le restaurant et l'autre pour classifier la table. Le guide utilise des fourchettes, plus précisément une cuillère croisée avec une fourchette pour classifier le restaurant. Ces symboles peuvent être noirs ou rouges. Noir, ils utilisent les même qualificatifs que les hôtels, c'est-à-dire "simple mais convenable" pour une fourchette et "grand luxe" pour cinq. Les fourchettes en rouge, entre une et cinq, signifient que les restaurants sont "agréables".

La table quant à elle est classifiée par une à trois rosettes. Une rosette désigne une très bonne table, deux une table qui mérite un détour et trois une table qui vaut le voyage.

Le Nouveau Guide Hachette France(141) classifie les restaurants à l'aide de losanges. Un losange signifie "restaurant sympathique" et quatre, qui est la classe supérieure, "cadre, décor, service et accueil exceptionnels". A ceci peut s'ajouter un cercle qui signale: "Restaurant recommandé par notre jury de grands chefs cuisiniers"

Gault Millau(142) utilise plusieurs symboles pour classifier les restaurants. Entre zéro et quatre toques peuvent être accordées. Si les toques sont rouges, "cuisine inventive", si elles sont noires, "cuisine de tradition". A ceci s'ajoute une note sur vingt, mais toutes les possibilités ne sont pas utilisées. En effet, on n'utilise que les pointages: 19,5; 19; 18; 17; 16; 15; 14 et 13. Les restaurants qui ont obtenus trois toques et plus (17 points et plus), sont tous énumérés au début du livre; les autres ne le sont pas, mais on définit ce que désigne deux, une et zéro toques. Deux toques (16 ou 15 points) correspondent à un "restaurant ou bistrot de grande cuisine" une toque (14 ou 13 points) à un "bonne table" et zéro toque (12, 11 ou 10 points) à un "restaurant de niveau honorable". Ce qui fait une possibilité de vingt-quatre classifications (douze rouges et douze noires) pour les restaurants.

Le Bottin Gourmand(143), tout comme Michelin, classifie séparément la "cuisine" et le "cadre" du restaurant. Entre une et quatre étoiles sont accordées au restaurant pour sa cuisine. Une

étoile signifie "de qualité certaine" et quatre, "de qualité exceptionnelle". Le cadre peut obtenir entre un et cinq chandeliers. Un chandelier correspond à un cadre "simple" et cinq "de très grand standing".

Logis et auberge de France(144) ne classifie, contrairement aux trois guides précédents, que le service de restauration relié à l'hébergement. Il utilise une seule classe symbolisée par un chaudron qui signifie "mise en valeur de la cuisine régionale".

2.10.3. Camping

Le guide Camping Caravaning France(145) de Michelin utilise des tentes pour symboliser la qualité des terrains de camping. On en retrouve entre une et cinq. Une tente signifie: "terrain simple mais convenable" et cinq: "terrain très confortable, parfaitement aménagé".

2.11. Ghana

Une étude, Comparative Study of Classification Systems(146), mentionne l'existence d'un guide de classification des équipements hôteliers au Ghana fait par le *National Tourism Board*. Selon Chapman(147), la classification serait obligatoire, donc 100% des établissements y seraient inclus. Il semble que le

système de classification se fasse à partir d'un système de une à cinq étoiles.

2.12. Hollande

Toujours selon l'étude de Chapman(148), la Hollande, par l'entremise du *Netherlands National Tourist Office*, du *Royal Dutch Tourist Club* et du *Royal Netherlands Automobile Club*, posséderait elle aussi un guide de classification de l'hôtellerie basé sur un système utilisant des étoiles comme symbole de qualité.

2.13. Indes

Selon Macque(149) un système de classification à cinq étoiles y est utilisé, ou du moins l'était au début des années '70.

2.14. Irlande et Irlande du Nord

Vine(150) rapporte que l'Irlande et l'Irlande du Nord ont chacun leur système de classification dirigé respectivement par le *Irish Tourist Board* et le *Northern Ireland Tourist Board*. Nous avons reçu le guide et la méthodologie du *Northern Ireland Tourist Board*.

2.14.1. Hôtellerie

Le guide de l'Office National du Tourisme en Irlande du Nord et l'Office du Tourisme Irlandais homologuent et classifient dans, All places to stay, 1987(151) plus de 740 établissements hôteliers. Les hôtels sont divisés en cinq classes soit A*, A, B*, B et C. La mention A* désigne:

Hôtels particulièrement bien équipés et meublés, offrant un très haut niveau de confort et de service, une gérance et un personnel de choix. La haute qualité de la cuisine se reflète dans les menus variés, à la carte ou à prix fixe. Le service de nuit est assuré. On peut louer des appartements et la plupart des chambres ont leur salle de bains privée.

La plus basse mention, C, signifie:

Hôtels propres et confortables avec service satisfaisant pour la réception, le logement et le confort des hôtes. Eau courante chaude et froide dans les chambres ainsi que chauffage. Salle de bains et toilettes.

Les pensions de famille (guesthouses) font l'objet d'une classification différente. Deux classes seulement leur sont attribuées soit: A ou B. A signifie:

Pensions particulièrement bien équipées et meublées, offrant un haut niveau de confort. Salon et salle à manger séparés et réservés exclusivement aux pensionnaires. Tous repas sur demande avec choix de plats pour le déjeuner et le repas du soir.

La classe B pour les pensions signifie:

Pension offrant tout confort: salon et salle à manger séparés avec service limité de repas - petit déjeuner et repas du soir; paniers à emporter sur demande. Chauffage dans les chambres dont la majorité ont l'eau courante chaude et froide. Salle de bains et toilettes suffisantes pour le nombre de personnes logées dans l'établissement. Chambres meublées et équipées convenablement.

On retrouve également des établissements listés dans les catégories fermes et logis de campagne. Ces établissements offrent un haut niveau de propreté, un confort raisonnable et des facilités limitées.

2.15. Sri Lanka

Macque rapporte que le gouvernement du Sri Lanka par l'entremise du Ceylon Tourist Board classifie les hôtels depuis 1970. Un système à cinq étoiles y serait utilisé(152).

3. ANALYSE COMPARATIVE

Dans cette deuxième partie du chapitre nous comparons et analysons les guides que nous venons de présenter. Nous faisons d'abord ressortir les différences par guide et par pays. Nous centrons ensuite notre attention sur la France pour une étude plus approfondie.

3.1. Différences par guide

Afin de faire ressortir les différences et les similitudes des guides nous en avons mis les principales caractéristiques au tableau 3. Dans la première colonne du tableau, suivant le pays et le guide, on retrouve l'année de publication. Trois guides portent la mention "projet" n'étant pas encore en application. Les documents préliminaires que nous avons étudiés révèlent les caractéristiques qui y seront éventuellement utilisées. D'autres portent la mention "nd" parce que nous n'avons pas personnellement effectué les relevés d'information et que l'année de publication était "non-disponible".

Dans la deuxième colonne, nous mentionnons si l'entrée des institutions dans le guide est "choisie", "volontaire" ou "obligatoire". Une classification est "choisie" lorsque l'organisme qui classifie décide qui peut ou ne peut pas paraître dans le guide selon certains critères de qualité. Une classification "volontaire" demande que l'hôtelier fasse une demande pour que son établissement soit inclus dans le guide (moyennant habituellement des frais). Une classification "obligatoire" implique que tous les établissements soient classifiés sans exception. Ce dernier type n'est appliqué que lorsque l'organisme classificateur est gouvernemental. Nous comptons 42.8% des guides dont la classification est choisie 28.6% dont la classification est volontaire et 28.6% dont la classification obligatoire.

Tableau 3: Quelques caractéristiques
des guides hôteliers.

PAYS Guides	Année de la publi- cation**	Choisie Volontaire Obligatoire	Club auto- mobile Gouvernement Firme neutre	Nombre de classes	Nombre de catégo- ries	Inclus restau- rants Oui/Non
CANADA						
Manitoba	ND	ND	G	ND	ND	N
N.-Ecosse (TIANS)	PROJET	V	G	5	7	N
Ontario	1986	V	G	5	9	N
P. Atlantique (EPC)	PROJET	V	G	5	ND	N
Québec	1986	O	G	6	5	N
Saskatchewan	ND	ND	G	ND	ND	N
ETATS-UNIS						
AAA	1986	C	C	5*	13	O
Brewster	1984	C	F	4	ND	O
Exxon	1981	C	F	5	ND	O
Fisher	1986	C	F	5*	1	O
Mobil	1984	C	F	5	6	O
AFRIQUE DU SUD	1985	ND	G	5	5	N
ALLEMAGNE	ND	ND	G	6	ND	ND
ANGLETERRE						
AA	1986	V	C	5	1	O
English T. Board	1980	V	G	6	ND	ND
Royal A. Club	ND	V	C	ND	ND	ND
AUSTRALIE	1986	ND	C	9	2	N
AUTRICHE	86/87	ND	C	5	7	N
COLOMBIE	ND	O	G	5	4	ND
ESPAGNE	ND	O	G	5	4	N
FRANCE						
Le Bottin Gourmand	1986	C	F	5	1	O
Gault Millau	1986	C	F	5	1	O
Hachette	1986	C	F	4	1	O
Michelin	1986	C	F	5	1	O
GHANA	PROJET	O	G	5	ND	ND
HOLLANDE	ND	ND	G	ND	ND	ND
INDE	ND	ND	ND	5	ND	ND
IRLANDE	ND	ND	G	5	4	ND
IRLANDE DU NORD	86/87	O	G	5*	2	N
SRI LANKA	ND	O	G	5	ND	ND

Légende: ND Information Non Disponible

** Année de la publication des guides utilisés

* Sans compter une classe additionnelle sans symbole

Dans la troisième colonne, nous retrouvons l'organisme classificateur. Nous en avons inclus trois types: les clubs automobiles, les gouvernements et les firmes neutres. Les clubs automobiles dont la principale préoccupation est d'offrir un service à leurs membres, ont un système surtout orienté vers le voyageur. Il y a aussi les gouvernements. On a pu observer que leur but premier est d'augmenter le potentiel et la qualité des établissements qui sont sur leur territoire. Les firmes neutres, sont des organismes indépendants des gouvernements et des opérateurs. Ce troisième type comprend plusieurs organismes reliés à l'industrie de l'automobile comme Michelin, Hachette (Firestone), Exxon et Mobil. Des trois organismes classificateurs, les gouvernements ont réalisé le plus grand nombre de guide. En effet, ils publient quinze (53.57%) des vingt-huit guides que nous répertorions contre huit (28.57%) par les firmes neutres et cinq (17.86%) par les clubs automobiles.

La quatrième colonne du tableau indique le nombre de classes utilisées dans chaque guide. Ce nombre varie entre quatre et neuf, cinq étant le nombre de classes le plus souvent utilisées. Vingt des vingt-six (76.92%) guides pour lesquels nous détenons cette information ont un système à cinq classes, trois (11.54%) utilisent six classes, deux (7.69%) en utilisent deux et un (3.85%) en utilise neuf. Des vingt systèmes qui utilisent cinq classes, trois incluent une sixième classe sans symbole. Dans le cas d'une classification choisie, cette classe sans symbole

représente des établissements avec un certain mérite qui n'ont pu atteindre le standard pour se mériter un symbole. Dans le cas d'une classification obligatoire, n'avoir aucun symbole signifie que l'établissement ne rencontre pas les normes minimales.

L'avant dernière colonne indique le nombre de catégories utilisées dans les guides. Nous les avons divisées en trois groupes. D'abord le groupe qui classifie indifféremment tous les types d'établissements sous le terme générique "hôtel" (33.33%), ensuite celui qui utilise deux catégories* (11.11%) et finalement celui qui utilise quatre catégories et plus (55.56%).

Enfin, la dernière colonne indique si les guides incluent les restaurants autres que ceux reliés aux établissements hôteliers. On peut voir que dix (47.63%) des vingt et un guides les incluent.

3.2. Différences par pays

Parmi les seize pays du tableau 3**, quatre comptent plus d'un système de classification, il s'agit du Canada, des Etats-Unis, de l'Angleterre et de la France. Le Canada compte six guides et ils sont tous sous la responsabilité des gouvernements provin-

* Les systèmes qui utilisent deux catégories sont celui de l'Australie qui utilise les catégories "Hôtel" et "Motel" et celui de l'Irlande du Nord qui utilise "Hôtel" et "Pension de famille" ("guesthouse")

** Notons qu'il s'agit ici d'un échantillon de guides.

ciaux. Les Etats-Unis en ont cinq et ils proviennent du secteur privé comme la France qui en compte quatre. Et finalement l'Angleterre où nous avons recensé trois guides dont deux proviennent de clubs automobiles et un du *English Tourist Board*.

Les systèmes canadiens sont ou projettent tous d'être sous responsabilité gouvernementale. Ils incluent plusieurs catégories (entre 5 et 9) et n'incluent pas la classification des restaurants indépendants. Le système utilisé par le gouvernement du Québec diffère en quelques points des autres systèmes canadiens. D'abord, tout comme la Colombie, l'Espagne et le Sri Lanka, la classification y est obligatoire en ce sens que tous les établissements doivent s'y trouver et être classifiés. Ensuite, le nombre de classes est de six et on ne compte que cinq catégories ce qui est légèrement différent de ce qui existe et de ce qui est projeté dans le reste du Canada.

Les guides américains se ressemblent: les organismes classificateurs, firmes neutres et clubs automobiles*, choisissent les établissements qui constituent leur guide et y incluent les restaurants indépendants. Une ressemblance existe aussi entre ces guides et les guides français. Par exemple, le mode d'entrée est choisi et la classification est faite par des firmes non-gouvernementales. Les guides américains, comme les guides français,

* Les gouvernements ne prennent jamais l'initiative d'une classification.

possèdent entre quatre et cinq classes et incluent les restaurants indépendants. Ils ne diffèrent des guides français que par le nombre de catégories utilisées à l'exception de Fisher(153) qui possède, tout comme les guides français, une seule catégorie*.

L'information dont nous disposons pour l'Angleterre n'est pas suffisante pour que nous puissions comparer les guides de ce pays. Nous y retrouvons toutefois une constante au niveau du mode d'entrée des établissements hôteliers soit la classification volontaire.

La France, quant à elle, offre une bonne possibilité de comparaison. Comme le démontre le tableau 3 les quatre guides français sont identiques en tous points sauf Gault Millau qui utilise une classe de moins** que les trois autres guides. Chacun des quatre guides français classifie l'hôtellerie et la restauration. Ils utilisent une seule catégorie: "hôtel" et ils sont tous très semblables au niveau de la présentation. Les différences ne sont en effet pas très visibles, car elles viennent surtout des méthodes et des critères qui ont été utilisés lesquelles n'affectent pas nécessairement l'allure finale du guide.

* Notons toutefois que même s'ils semblent identiques dans ce tableau, Fisher en lui-même est très différent. Les guides français sont en effet beaucoup plus complets.

** Hachette utilise quatre étoiles plus la lettre "L" ce qui donne cinq possibilités.

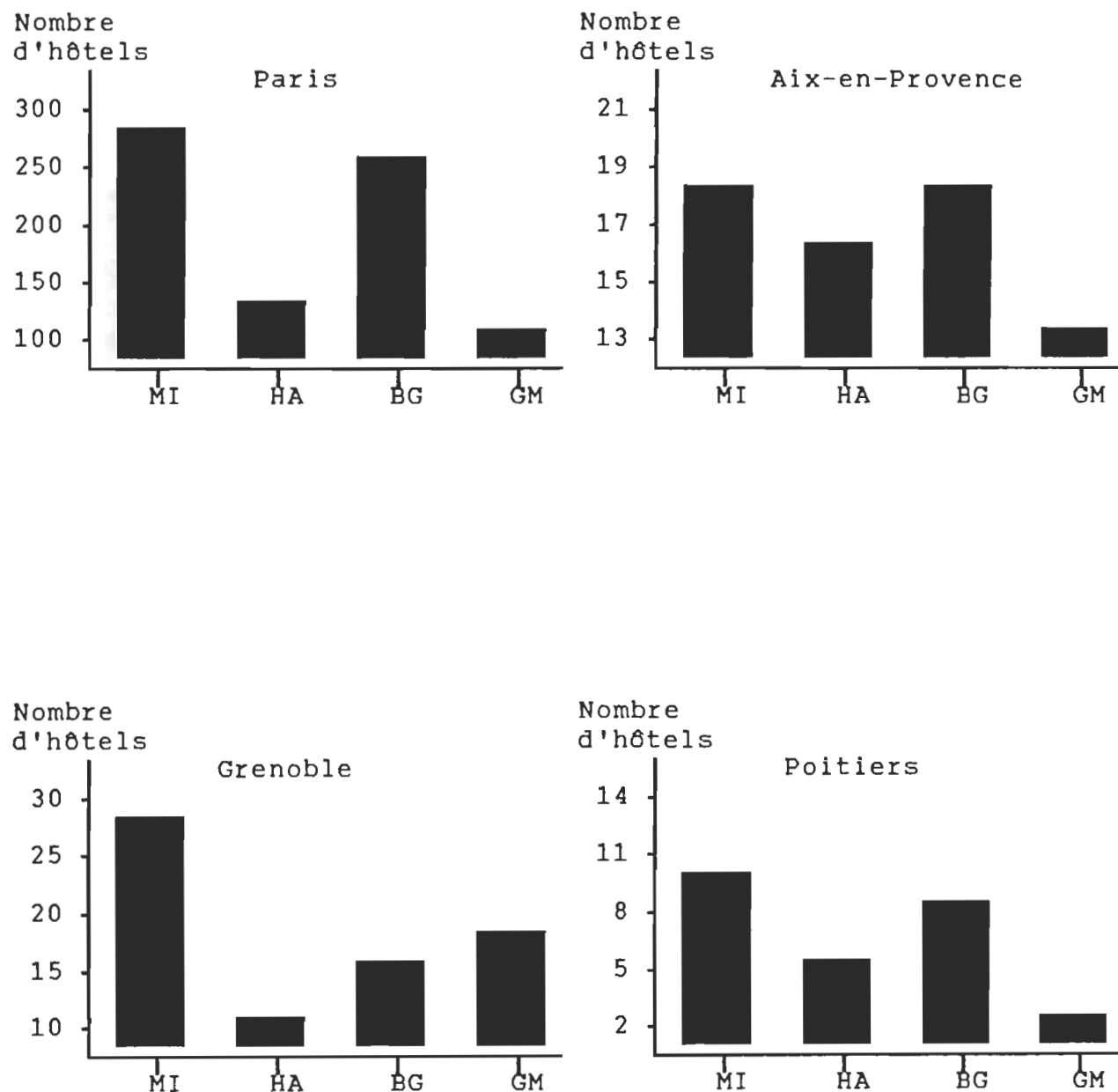
4. COMPARAISON DES GUIDES FRANCAIS

Les similitudes entre les quatre guides français nous ont permis d'en analyser le contenu. Pour fin d'analyse, nous avons relevé l'information relative à quatre villes françaises dans chacun des guides. Il s'agit de la capitale, Paris (population 9 878 500), et de trois villes de population moyenne: Aix-en-Provence (population 124 550), Grenoble (population 159 503), et Poitiers (population 82 884).

Du fait que notre échantillon de villes et d'établissements est insuffisant pour être utilisé à des fins statistiques valables nous nous contenterons d'observer graphiquement les principales tendances que le profil de ces quatre villes nous suggère. Il s'agit donc d'analyser quatre villes et non d'essayer de généraliser les résultats à l'ensemble de la France.

Le nombre d'établissements contenus dans les guides diffère d'un à l'autre. On voit à la figure 4 que Michelin est le guide qui compte le plus grand nombre d'hôtels classifiés à Paris et dans les villes moyennes que nous avons étudiées. Au total Michelin compte 355 hôtels et il est suivi de près par le Bottin Gourmand avec 302 hôtels. Le nombre d'hôtels classifiés par Hachette et Gault Millau représente à peu près la moitié des deux précédents soit respectivement 164 et 157 hôtels. Nous remar-

Figure 4: Nombre d'hôtels classifiés
par chaque système.



MI Michelin
HA Hachette

BG Bottin Gourmand
GM Gault Millau

quons toutefois que cette grande différence tend à diminuer lorsqu'on observe exclusivement le nombre d'établissements classifiés dans les villes moyennes, mais même là, Michelin demeure le guide qui classifie le plus grand nombre d'hôtels.

Nous avons fait le profil par classe de la ville de Paris et pour les trois villes moyennes aux figures 5 et 6. Les distributions obtenues par les trois villes moyennes comptent trop peu d'établissements pour donner un graphique valable quand elles sont prises individuellement. Mais comme la réalité peut être différente à l'extérieur de Paris, nous avons additionné le nombre d'établissements des villes moyennes pour chacune des classes pour voir si le profil de la distribution serait le même qu'à Paris.

La classe 1 désigne la classe inférieure accordée par chacun des guides. Chaque guide utilise cinq classes, à l'exception de Gault Millau qui en utilise quatre. Ces classes correspondent au nombre de symboles utilisés pour classifier les hôtels dans chaque guide.

Nous pouvons voir que chaque distribution, à l'exception de celle de Hachette à Paris, suit à peu près une courbe normale légèrement décentrée vers la gauche. C'est-à-dire que la majorité des établissements se situe dans les classes centrales et

Figure 5: Distribution en pourcentage des
hôtels pour la ville de Paris.

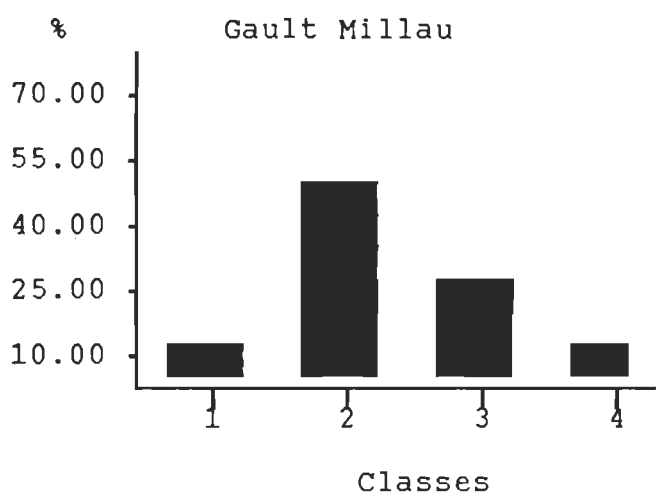
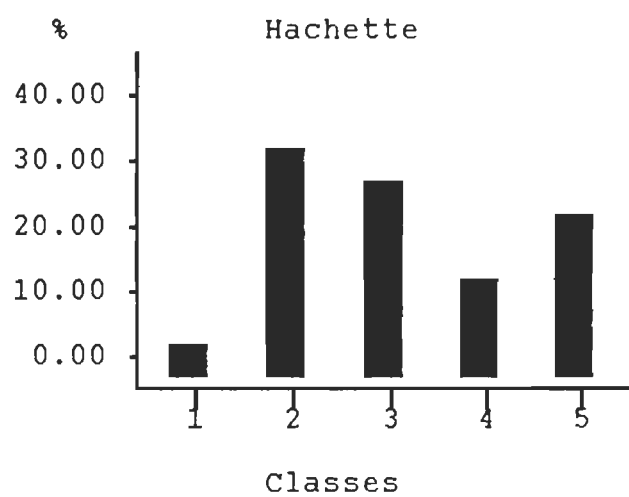
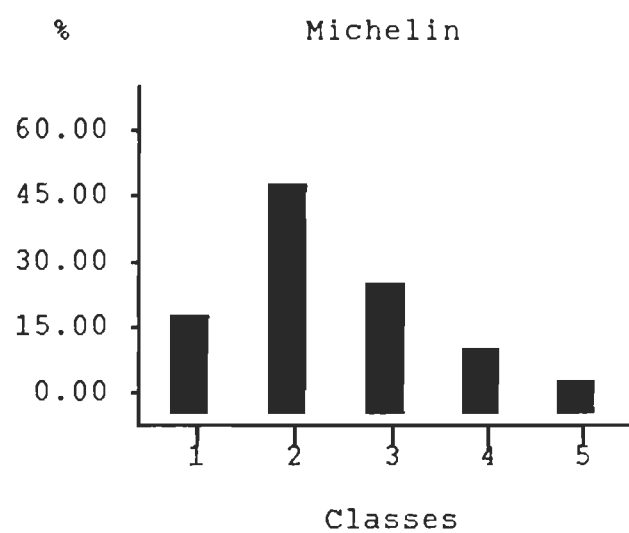
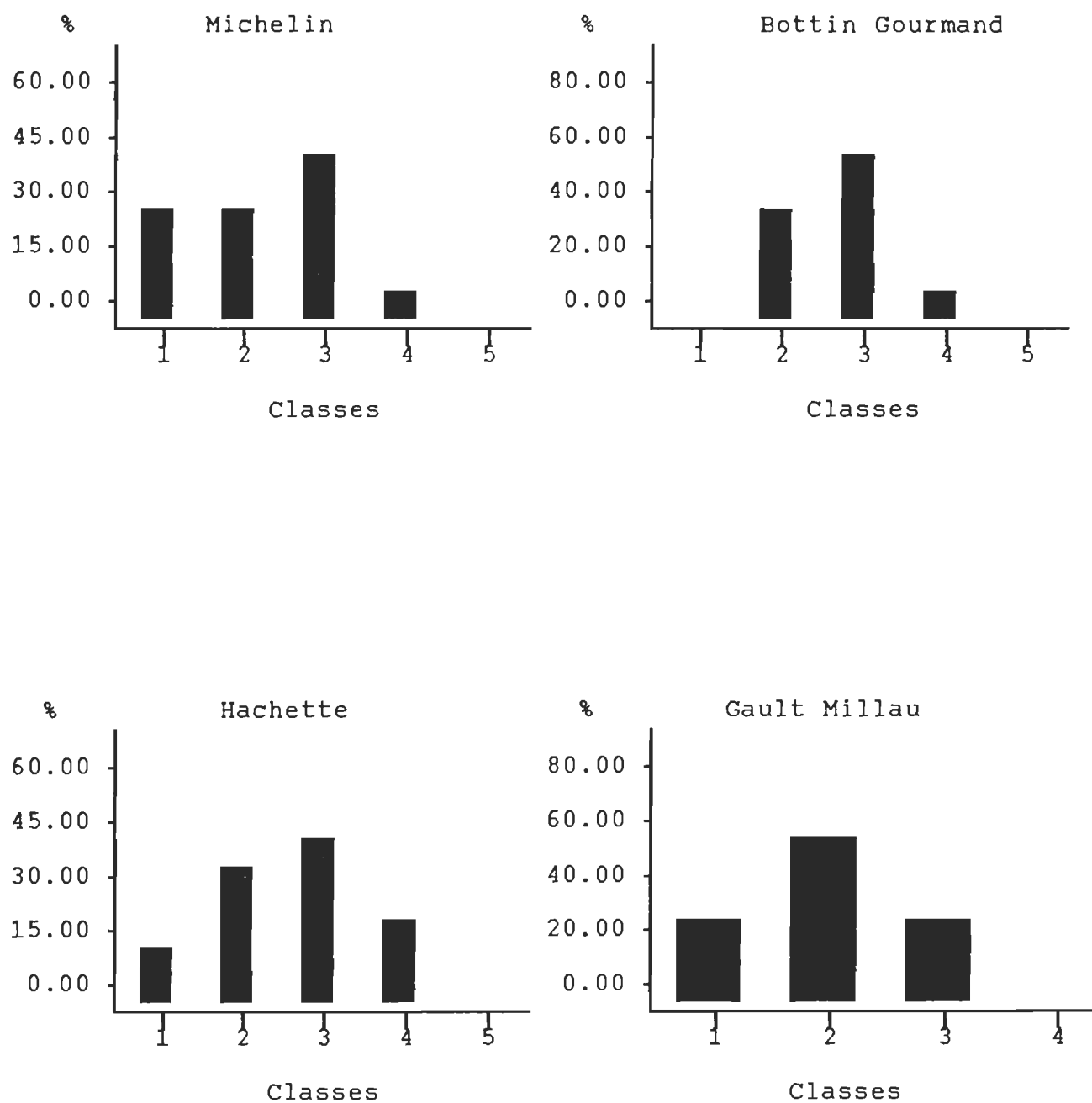


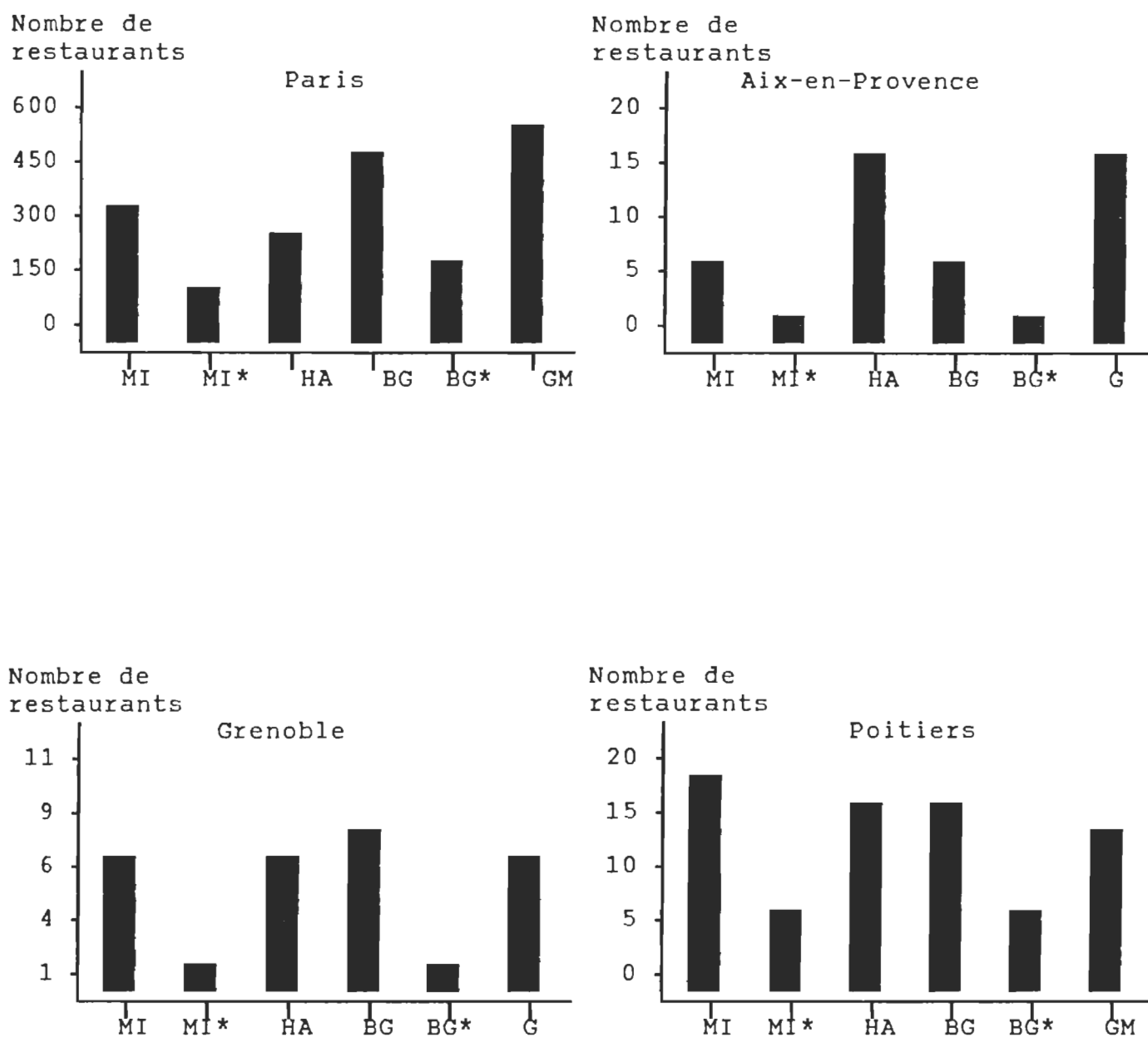
Figure 6: Distribution en pourcentage des hôtels pour les trois villes moyennes.



que les deux cotés sont presque symétriques avec une légère tendance à être plus étirés vers la classe supérieure. Ainsi, ce sont principalement la deuxième et la troisième classe qui comptent le plus d'établissements; la première et la quatrième en compte moins et la cinquième classe encore moins.

Pour les restaurants, nous avons divisé les quatre guides en six systèmes. En plus des quatre mentionnés dans la partie sur l'hôtellerie, nous avons ajouté une classification pour deux de ces guides. Michelin et le Bottin Gourmand présentent en effet deux classifications distinctes, une pour le "cadre" du restaurant et l'autre pour la "cuisine" qu'on y sert. Cette deuxième classification s'ajoute à la première quand la nourriture qu'on y sert est digne de mention. Notons aussi que tous les "cadres" de restaurants sont classifiés, mais qu'une partie seulement de ces restaurants s'est méritée une classification pour sa "cuisine". A Paris, par exemple, Michelin a classifié la cuisine de 30% des restaurants qu'il avait répertoriés et le Bottin Gourmand 35%. Pour sa part, Gault Millau classifie la cuisine de tous les restaurants qui se trouvent dans son guide et Hachette ne semble classifier que la "classe", le "cadre" et le "confort" du restaurant. Ce dernier ajoute toutefois un cercle rouge aux restaurants recommandés par son jury qui est constitué de grands chefs cuisiniers. Environ 75% des restaurants parisiens classifiés dans Hachette se sont mérités ce symbole.

Figure 7: Nombre de restaurants classifiés
par chaque système.



MI Michelin (Restaurant)

HA Hachette

BG* Bottin Gourmand (Cuisine)

MI*

BG

GM

Michelin (Cuisine

Bottin Gourmand (Restaurant)

Gault Millau

Gault Millau et le Bottin Gourmand sont les deux guides qui classifient le plus de restaurants à Paris (figure 9), presque deux fois plus que Michelin et Hachette. Il est intéressant de remarquer que le Bottin Gourmand se classe parmi les guides qui classifient le plus grand nombre d'hôtels et de restaurants. Gault Millau, qui classifie peu d'hôtel, s'avère être celui qui classifie le plus de restaurants. Son avance à Paris sur les trois autres guides n'est toutefois pas aussi évidente pour les trois villes moyennes où il se classe même dernier dans la ville de Poitiers. Il serait intéressant dans une étude plus approfondie des différences de comparer plus à fond ces caractéristiques par département français et par classe.

A la figure 10 les courbes formées par les distributions des classes pour les six systèmes de Paris suivent une pente négative des classes inférieures vers les classes supérieures. La distribution des restaurants diffère toutefois de celle des hôtels par une pente beaucoup plus forte. Pour les hôtels, la majorité des établissements se trouve dans les classes centrales légèrement décentrées vers la gauche; pour les restaurants, la majorité se retrouve massivement dans les deux classes inférieures et on en compte très peu dans les classes supérieures.

On remarque que cette tendance est surtout visible chez les trois systèmes qui classifient la cuisine: Michelin (cuisine), Bottin Gourmand (cuisine) et Gault Millau. Même si elle garde

Figure 8: Distribution des restaurants en pourcentage pour la ville de Paris par classe.

Légende

■ Classification du cadre du restaurant
▤ Classification de la cuisine

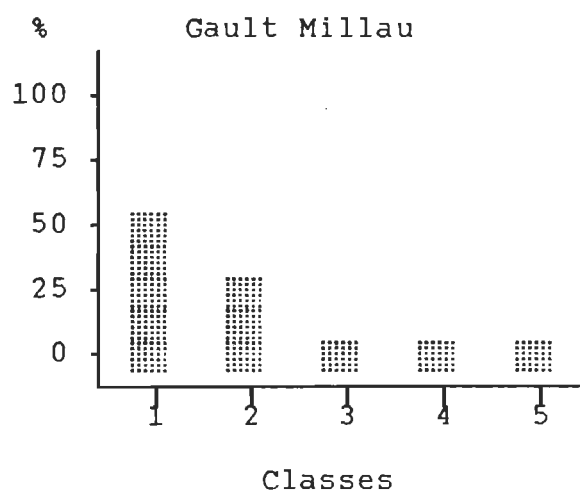
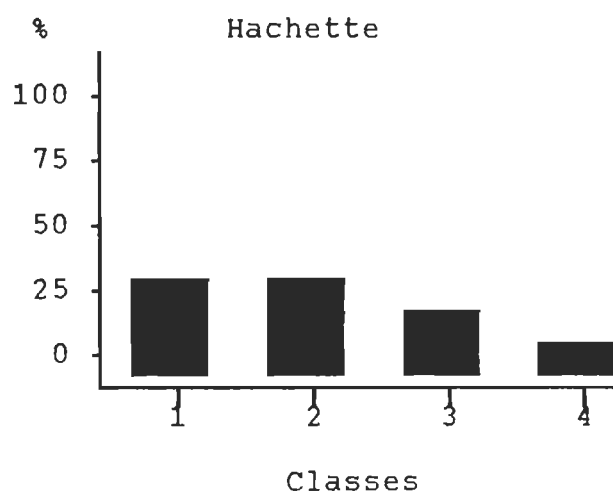
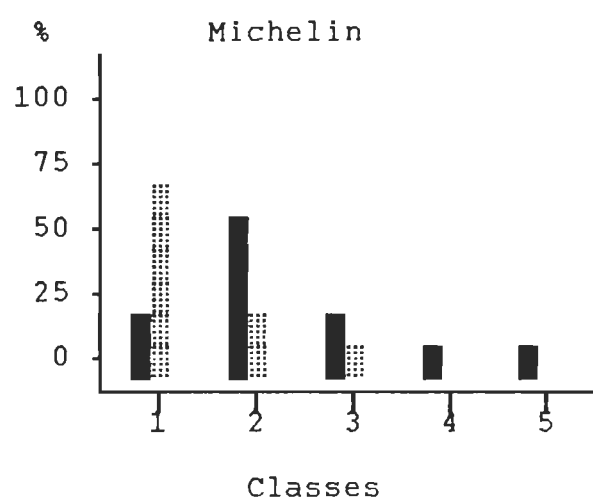
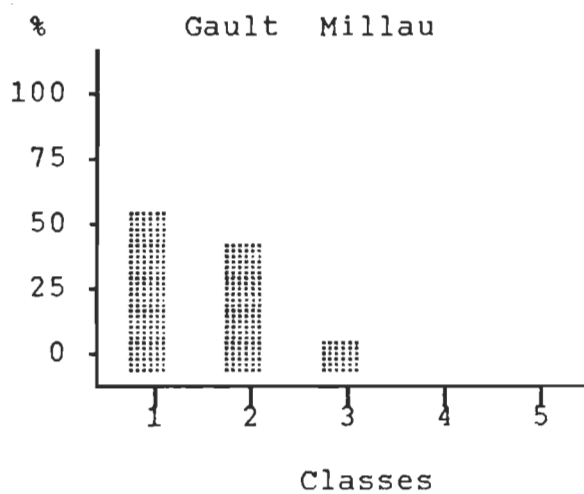
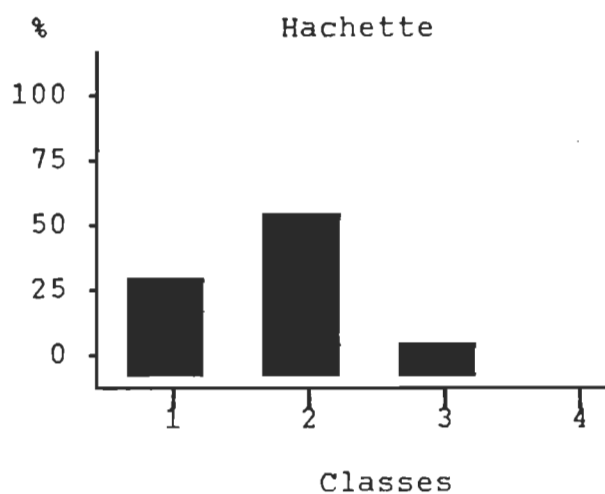
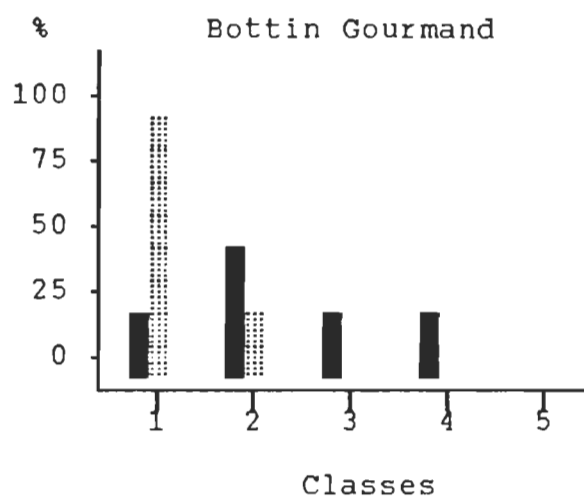
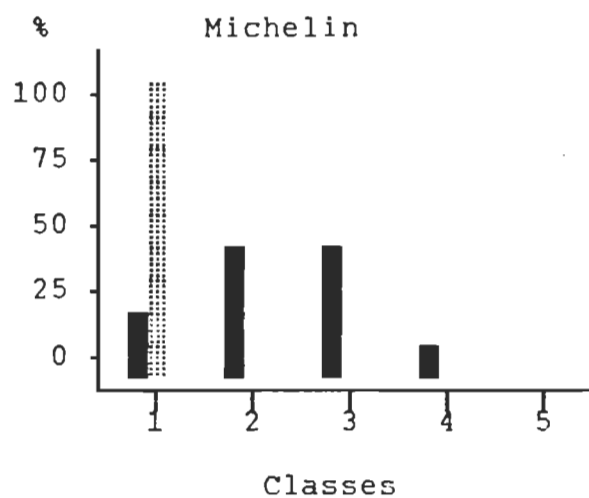


Figure 9: Distribution des restaurants en pourcentage pour les trois villes moyennes par classe.

Légende

- Classification du cadre du restaurant
- ▤ Classification de la cuisine



une légère tendance vers les classes inférieures, la distribution des trois autres systèmes suit relativement bien la courbe normale. On voit donc une certaine corrélation entre les classifications quantitatives (niveau de service) avec une courbe plutôt normale, et la classification qualitative (qualité du service) avec une courbe négative allant des classes inférieures vers les classes supérieures.

Enfin, une dernière comparaison nous a permis de noter qu'il y a passablement de différences dans les informations factuelles contenues dans les guides. Les différences se situent surtout au niveau des heures et des dates d'ouverture et de fermeture des établissements. Nous avons également trouvé plusieurs irrégularités au niveau de l'adresse, du numéro de téléphone et même des spécialités offertes par un même restaurant.

On peut tenter d'expliquer cette marge d'erreur de plusieurs façons. D'abord, disons que l'envergure de la banque de données laisse entrevoir qu'une marge d'erreur, même de 1 %, peut affecter passablement la validité du résultat final. En effet, si la marge d'erreur est de 1 % et que chaque établissement est mesuré à l'aide de 100 indicateurs, on peut s'attendre à en moyenne une erreur par établissement. Une autre raison pour laquelle on trouve autant de divergences d'un guide à l'autre dépend peut être du moment de la visite; il est fort possible que l'établissement ait subi des modifications entre le passage des différents

classificateurs. Enfin, le contexte peut aussi être responsable de ces différences. Par exemple, les données factuelles peuvent avoir été données par deux personnes différentes, et le propriétaire, le gérant et l'employé n'ayant probablement pas tous la même perception de l'établissement, les données recueillies peuvent varier. Pour toutes ces raisons donc, on ne doit pas s'étonner de trouver un certain pourcentage de divergence entre les guides.

CONCLUSION

Au terme de ce travail, rappelons les points essentiels qui le constituent.

Dans un premier temps, nous avons voulu faire le point sur les études en rapport avec la classification des établissements touristiques. Pour ce faire nous avons fait une recherche documentaire en bibliothèque et envoyer des questionnaires pour compléter l'information. Pour préciser la perception qu'ont les différents auteurs face à l'impact d'un système de classification, nous avons relevé les avantages et les limites des systèmes de classification tels qu'ils les rapportaient.

Comme nous l'avons vu au chapitre I, la majorité des études que nous avons consultées (mis à part les guides) ont contribué à la mise en place de systèmes de classification. Les recherches sont donc locales, en ce sens qu'elles ne s'attardent qu'à un contexte bien délimité pour répondre à des besoins qui sont propres à la région. L'étude de marché est le type de document le plus souvent rencontré. On y retrouve des sondages et des études de faisabilité où l'on identifie les plans et les coûts d'implantation de systèmes de classification. La majorité de ces études sont faites pour des gouvernements provinciaux canadiens.

Nous avons de plus consulté des sondages fait auprès de Canadiens, d'Américains et auprès d'agents de voyage. Ces sondages démontrent principalement que les répondants sont très friands des guides qui résultent des systèmes de classification. Selon ces sondages, la principale raison donnée par les répondants est que le guide constitue une excellente source d'information qui facilite la planification des itinéraires et du budget.

Lors du relevé des avantages et des limites des systèmes de classification, nous voulions identifier la perception qu'avait les différents auteurs des applications que l'on peut faire d'un système de classification. A travers les avantages et les limites énumérés et discutés on s'est aperçu que le voyageur n'était pas le seul à profiter (ou à subir) de la présence d'un système de classification. Même si l'impact pour certains de ces acteurs comme l'opérateur est moins bien connu, il semble y avoir unanimité chez les organismes classificateurs quant à son utilité. Mis à part l'avantage évident d'être un outil d'information pour le voyageur, le système de classification s'avère utile pour contrôler et améliorer l'industrie classifiée. Ce contrôle de la qualité a plusieurs répercussions sur la satisfaction de la clientèle et sur la mise en marché de l'industrie.

D'un autre côté, les désavantages et les limites découlent principalement de la qualité des systèmes utilisés, à l'utilisation qu'on en fait et à l'éthique entourant la mise en place d'un

tel processus de contrôle. Il est toutefois possible d'amoindrir et même d'éliminer une grande partie de ces contraintes par une planification efficace et un système bien adapté.

Au deuxième chapitre, nous avons analysé le processus par lequel l'organisme classificateur attribue une cote à chaque établissement. A première vue, tous les guides semblent classifier la qualité générale des établissements; en réalité, quelques-uns seulement le font. Même qu'ils ne classifient pas la qualité générale, mais la qualité de certains indicateurs que l'organisme classificateur juge représentatifs de l'établissement. Les autres guides peuvent classifier le niveau de service, c'est-à-dire la quantité de services, d'équipement et d'infrastructure qu'un établissement peut compter. D'autres encore peuvent classifier la qualité des lieux. Cette dernière se trouve à mi-chemin entre les classifications dites qualitatives et quantitatives. Elle classifie certains critères qualitatifs simples comme la propreté, mais ne classifie pas des indicateurs plus spécialisés comme la qualité des mets ou la qualité de la gestion. Ces trois types de classification correspondent à quatre méthodes de collecte: le classificateur expert dans le domaine et le sondage conduisent à une évaluation de la qualité des services, le questionnaire conduit à une évaluation du niveau de services et le classificateur sans expertise du domaine permet une évaluation de la qualité des lieux et des accessoires. D'où une typologie à quatre modèles.

On s'aperçoit, à l'étude des guides et des études de mise en marché, que le choix des critères a principalement quatre sources: l'adaptation d'un modèle qui existe déjà, une décision prise par un groupe d'experts, une sélection par essai-erreur et une sélection à posteriori.

La collection des données est une étape délicate du processus, car si elle n'est pas faite correctement, elle sera très onéreuse à refaire. Pour collecter les données, on décompose habituellement les critères en indicateurs observables et mesurables.

L'interprétation des données est une autre étape du processus d'attribution d'une cote à un établissement touristique. La question principale à laquelle doit répondre l'organisme classificateur à ce moment est de savoir s'il veut que la distribution des classes représente la réalité de l'industrie ou s'il veut créer un modèle théorique auquel les opérateurs devront se plier pour atteindre les classes supérieures.

Et finalement l'organisme classificateur devra compiler les données recueillies par les classificateurs. Pour ce faire nous avons repéré cinq options: la cote moyenne qui consiste à faire la moyenne des indicateurs; la méthode des 2/3 où l'on accepte une certaine marge de manoeuvre; la cote la plus basse qui signifie que l'on attribue à l'ensemble de l'établissement la cote qui a reçu le plus bas score; la cote globale où le classificateur

attribue immédiatement après la visite la cote finale à l'établissement sans autres formes de manipulation; la méthode éclatée qui consiste à attribuer un score indépendant à plusieurs unités faisant partie d'un même établissement.

Enfin, le dernier chapitre nous fait entrer dans le détail de l'analyse des guides que nous avons recueillis. Nous avons identifié les caractéristiques des guides à l'aide d'une grille d'observation. Au début du chapitre, chaque guide est d'abord décrit avec ses principales caractéristiques. On s'aperçoit à l'étude de ces guides qu'il existe une grande diversité dans les présentations. Dans la dernière partie de ce chapitre nous comparons et analysons ces différences. On remarque qu'il existe une certaine homogénéité dans la présentation des guides de chaque pays. Par exemple, tous les systèmes de classification en usage ou projetés au Canada sont une initiative du secteur public. Par contre, aux Etats-Unis et en France, cette initiative est entièrement laissée au secteur privé.

Nous terminons ce chapitre par une analyse détaillée de quatre guides français. Nous analysons graphiquement les distributions en nombre et par classe de chacun de ces guides dans quatre villes dont Paris. Nous découvrons par ces graphiques qu'il existe une légère différence dans la distribution des guides qui utilisent des critères qualitatifs de ceux qui utilisent des critères quantitatifs. Cette différence indique que les guides qui uti-

lisent des critères surtout qualitatifs semblent utiliser des modèles théoriques contrairement aux autres guides qui ont une distribution plus proche de la distribution normale et semblent donc mieux représenter la réalité.

Somme toute, les guides que nous avons répertoriés ne représentent qu'un échantillon des guides actuellement en usage. Gotlieb mentionne que de 1970 à 1980 le nombre de pays qui possédaient un système de classification en Europe est passé de cinq à vingt-deux. Si nous ajoutons à cela les guides en usage dans les autres continents et ceux qui se sont ajoutés depuis 1980 on voit que l'échantillon représente environ la moitié des pays qui possèdent un système de classification. Nous croyons que l'échantillon des guides observés est donc relativement représentatif de l'ensemble des guides. L'échantillon des études n'est toutefois pas aussi représentatif. En effet l'accessibilité à ces documents nous a contraint à travailler surtout avec des études en provenance du secteur public d'où une sur-représentation de ce secteur.

Malgré que cette étude ne décrive que partiellement les processus souvent complexes et divers des systèmes de classification, nous croyons avoir atteint notre but qui était de contribuer à une meilleure connaissance globale de l'avancement de la recherche dans ce domaine. Il reste beaucoup à faire pour mieux comprendre l'interrelation des étapes que nous avons décrites et

l'impact économique et social des systèmes de classification sur les divers intervenants. Par exemple, une question pressante qui n'a pas encore de réponse précise est de quelles façons et jusqu'à quel point les opérateurs profitent des systèmes de classification? Quand nous aurons une réponse à cette question les opérateurs pourront alors juger de la pertinence d'être inclus dans un guide touristique. D'autres questions restent aussi sans réponse. Par exemple, nous pourrions pousser davantage l'étude des méthodes employées par le secteur privé, préciser l'impact économique des systèmes sur les pays hôtes ou encore se questionner sur les implications morales de procéder à ce contrôle de la qualité auprès de ce secteur de libre entreprise.

Annexe A: Liste des banques de données bibliographiques et des mots clés utilisés.

CAB ABSTRACT (1972-1983)

*Commonwealth Agricultural Bureau (Fichier
leisure, recreation and tourism abstract)*

(RATING OR CLASSIFICATION OR CLASS) AND (TOURISM
OR HOTEL OR CAMP? OR RESTAURANT OR ACCOMMODATION
OR OUTDOOR)

(HUNTING OR FISHING) AND ACCOMMODATION

Repérés	
	Retenus
148	1
1	0
123	0
1	0
15	0
0	0

NTIS (1975-1986)

National Technical Information Service

(RATING OR CLASSIFICATION OR CLASS) AND (TOURISM
OR HOTEL OR CAMP? OR RESTAURANT OR ACCOMMODATION
OR OUTDOOR)

(HUNTING OR FISHING) AND ACCOMMODATION

Social SciSearch (1972-1986)

Social Science Citation Index

(RATING OR CLASSIFICATION OR CLASS) AND (TOURISM
OR HOTEL OR CAMP? OR RESTAURANT OR ACCOMMODATION
OR OUTDOOR)

(HUNTING OR FISHING) AND ACCOMMODATION

SciSearch (1984-1986)*Social Citation Index*

(RATING OR CLASSIFICATION OR CLASS) AND (TOURISM
OR HOTEL OR CAMP? OR RESTAURANT OR ACCOMMODATION
OR OUTDOOR)

7 0

(HUNTING OR FISHING) AND ACCOMMODATION

0 0

Economic Litterature (1969-1986)

(RATING OR CLASSIFICATION OR CLASS) AND (TOURISM
OR HOTEL OR CAMP? OR RESTAURANT OR ACCOMMODATION
OR OUTDOOR)

2 0

(HUNTING OR FISHING) AND ACCOMMODATION

0 0

CRDT

Centre de Recherche et de Données Touristiques
de Tourisme Canada

CLASSIFICATION OF FACILITIES

98 38

FRANCIS (1976-1986)

Bibliothèque internationale en sciences humaines et sociales

CLASSIFICATION DES INSTALLATIONS

0 0

CLASSIFICATION ET TOURISME

15 0

CLASSIFICATION ET HEBERGEMENT

0 0

GUIDE ET MICHELIN

1 1

GUIDE DE VOYAGE

3 0

STANDARD

0 0

NORME*

0 0

RESTAUR*

0 0

CHALET*

0 0

CABINE*

0 0

POURVOIRIE

0 0

INDUSTRIE TOURISTIQUE

15 1

GUIDE TOURISTIQUE

30 0

CATERING

0 0

SIRLS

TOURISM, CLASSIFICATION, RATING

0 0

IST (1975-1986)Institut Canadien de l'Information Scientifique et Technique
(fichier du sport)

CLASSIFICATION	560	0
STANDARD	1952	0
GUIDE	2553	0
RATING	136	0
LODGING	40	1
RESTAURANT	1	0
COTTAGE	7	0
CABIN	3	0
RESORT	297	0
ACCOMMODATION, HUNTING	0	0
ACCOMMODATION, FISHING	0	0
GUIDE, CAMPING	86	2
CLASSIFICATION, GUIDE	4	0
GUIDE, HOSTELRY	0	0
GUIDE, HOTELLERIE	0	0
GUIDE, HOTEL	2	0
CLASSIFICATION, RESORT	2	0

TOTAL: 6103 43

ANNEXE B: Etat de la recherche
auprès des opérateurs.

"From a quantitative standpoint, the individual establishment operator's and tourism industry's benefits resulting from grading have not been as extensively researched as have the market benefits. Tourism Ontario has just begun to investigate the benefits that have actually accrued to its grading system participants. The early results of Tourism Ontario's research show that many graded establishments's occupancy growth rates have been significantly above average, suggesting that travellers have a higher tendency to use graded rather than ungraded establishments. Tourism Ontario itself, however, offers an important caution about the interpretation of these results. This caveat is that grading by itself cannot make up for a poor or inconvenient location and that the promotion of a star grade should only be one element of several in a professional marketing program for an accommodation establishment. This experience clearly suggests that the proposed system should not be "oversold" in Atlantic Canada; it will not provide a uniform level of benefits to each participating operation, nor will it be the single answer to everyone's business problems."*

* The Economic Planning Group, p. C-13.

ANNEXE C: Lettre de demande d'information.

Une équipe de recherche du Département des sciences du loisir de l'Université du Québec à Trois-Rivières entreprend une étude comparative internationale des systèmes de classification de certains équipements à caractères récréo-touristiques.

L'étude des systèmes de classification porte sur les équipements d'hébergement, de restauration, les terrains de camping et les pourvoiries de chasse et de pêche. Nous souhaiterions donc pouvoir identifier les équipements soumis à une classification et obtenir, sous forme de prêt ou autrement: 1) les documents méthodologiques ayant servi de cadre à la classification, 2) les instruments utilisés pour collecter les données (par exemple, un questionnaire), 3) les normes produites à la suite de cette classification, et finalement, 4) la classification telle qu'elle apparaît à la clientèle (par exemple, les guides touristiques).

Afin de vous dédommager d'une certaine façon pour le temps que vous mettrez et les recherches que cette démarche pourra vous causer, nous nous engageons à vous transmettre, à la fin du projet, un résumé des résultats de notre étude comparative et à vous envoyer, sur demande, un exemplaire de notre étude.

Vous comprendrez que votre collaboration est essentielle à la réalisation de ce projet.

Dans l'attente, je vous prie d'agréer mes salutations les plus cordiales.

Robert Soubrier
Professeur
Département des sciences du loisir
Université du Québec à Trois-Rivières

P.S. --Si vous ne pouvez pas nous fournir les informations demandées, auriez-vous l'amabilité de transférer cette lettre à la personne de votre connaissance la plus susceptible d'y donner suite, de nous suggérer un nom ou encore de nous la retourner.

ANNEXE D: Lettre de rappel.

Au mois d'août dernier, nous vous avons envoyé une lettre dans laquelle nous vous informions que le groupe que je dirige inventorie actuellement les différents systèmes de classification à travers le monde relativement à l'hébergement, la restauration, les terrains de camping et les pourvoiries de chasse et de pêche. Nous souhaitons obtenir sous forme de prêt ou autrement: 1) les documents méthodologiques ayant servi de cadre à la classification, 2) les instrument utilisés pour collecter les données, 3) les normes produites à la suite de cette classification, et finalement, 4) la classification telle qu'elle apparaît à la clientèle.

Comme nous n'avons encore reçu aucune nouvelle de votre part, je me permets de vous solliciter de nouveau. Dans le cas où les informations demandées seraient considérées par votre firme comme confidentielles, croyez-vous pouvoir au moins nous indiquer la démarche générale prise par vos services pour procéder à la classification des éléments susmentionnés.

Dans l'attente, je vous prie d'agréer mes salutations les plus distinguées.

Robert Soubrier
Professeur
Département des sciences du loisir
Université du Québec à Trois-Rivières

ANNEXE E: Grille d'observation.

Pays _____ Région _____
 Hôtellerie() Restaurants() Hôtels/Rest.() Campings() Pourvoiries()
 Réalisé() Projet de réalisation() Publié depuis 19__ Consulté 19__
 Guide _____

Autres sources _____

Organisme classificateur: Nom _____
 Gouvernement() Firme neutre() Firme non-neutre() Club automobile()
 Adresse _____

Mode d'entrée: Obligatoire() Volontaire() Choisi()
 Nombre d'établissement _____ Nombre classifié _____ Frais(O/N) \$__
 Mise à jour: Annuelle() Autre _____

Type de Présentation: _____

Classification
 Symboles utilisés: Étoiles() autre _____ Min: _____ Max: _____
 1. _____ 2. _____
 3. _____ 4. _____
 5. _____ 6. _____
 Commentaires: _____

Catégorisation
 Symboles utilisés: Étoiles() Par type () Autre _____ Min: _____ Max: _____
 1. _____ 2. _____
 3. _____ 4. _____
 5. _____ 6. _____
 Commentaires: _____

Source des données: Visites: Incognito() Annoncée()
 Classificateur expert dans le domaine (Oui/Non) ()
 Questionnaire: Courrier() Visite() Téléphone()
 auprès des: Usagers() Propriétaires()
 Nombre de classificateurs _____ Commentaires _____

Méthode _____

REFERENCES

- (1). Gilles Pronovost et al., Inventaire et classification des pourvoiries de chasse et de pêche du Québec. Rapport final, Université du Québec à Trois-Rivières, février 1986, p. 23.
- (2). Ministère du Loisir, de la Chasse et de la Pêche et ministère du Tourisme, Répertoire des pourvoiries du Québec, Québec, Gouvernement du Québec, 1987, 159 p.
- (3). Gilles Pronovost et al., op. cit., p. 24.
- (4). Jean-François Hirsch, "Du pèlerin au routard", Les Temps Modernes, no 416 (mars 1981), pp. 1608-1659.
- (5). P.A.L. Vine, "Hotel classification -- art or science?", International Journal of Tourism Management, Vol. 2, No 1 (mars 1981), pp. 18-29.
- (6). Jean-François Hirsch, op.cit., p. 1654.
- (7). Masa Chapman, Comparative Study of Classification Systems, Angleterre, 1980, 66 p.
- (8). Marlene Macke, Report on Accommodation Classification Systems, Canada, septembre 1973, 17 pages.
- (9). Accommodation Task Force Report... cité dans Macke, op.cit., p. 9.
- (10). Union internationale des organismes officiels de tourisme (IUOTO), D.6 Study of Trends in the Development of Accommodation Sectors, (s.l.n.d), 9 p.
- (11). Id., D.25 Revision of Hotel Classification Standards, (Original in French), (s.l.n.d), p.3.
- (12). Goldfarb Consultants, Need for Grading - A Consumer and Travel Trade Response, Ontario, vol.1, mars 1980, 135 p.
- (13). Pannel Kerr Forster & Associates, Pilot Grading Study. A Test of the Proposed Grading System for Commercial Accommodation Establishments in the Province of Ontario, Ontario, mars 1978, env. 200 p.
- (14). Ontario Canada Accommodations 1986, Ontario, Ministry of Tourism and Recreation, 1986, 168 pages.
- (15). Tourism Industry Association of Nova Scotia (TIANS), The Classification Project's Discussion Paper cité dans The Economic Planning Group of Canada, Atlantic Provinces Accommodation Grading System Study. Final Report, Ottawa, janvier 1984, p. D-1.

(16). The Economic Planning Group of Canada, Atlantic Provinces Accommodation Grading System Study. Final Report, Ottawa, janvier 1984, env. 250 p.

(17). Ibid., p. ix.

(18). Atlantic Provinces Accommodation Grading System Final Report Evaluation, Terre-Neuve, octobre 1984, 7 p.

(19). Patrick Cluzeau, Étude sur une méthodologie et un concept de classification des restaurants du Québec. Rapport technique no 1 "concept-méthode-coûts", Québec, Gouvernement du Québec, 1974, p. 1.

(20). Ministère du Tourisme, Répertoire des établissements hôteliers 1986/87, Québec, Gouvernement du Québec, 1986, 154 p.

(21). Patrick Cluzeau, op. cit.

(22). Id., Étude sur une méthodologie et un concept de classification des restaurants du Québec. Rapport technique no.2 "les résultats du test et leurs implications", Québec, Gouvernement du Québec, 1978, 290 p.

(23). Id., Compte-rendu d'une mission de coopération franco-québécoise sur la classification des restaurants réalisé à Paris du 14 au 30 juin 1974, Québec, Gouvernement du Québec, 1974, 47 p.

(24). Fédération québécoise de camping et de caravanning inc., Étude des normes et critères existants au Canada et autres pays, Québec, Janvier 1985, 100 p.

(25). Claire Dufour et Mario Létourneau, Méthode de classification des terrains de camping au Québec. Étude des normes et des critères pouvant servir à l'élaboration d'une politique de classification des terrains de camping et de caravanning au Québec, janvier 1985, p. 10.

(26). Fédération québécoise de camping et de caravanning inc., Classification des terrains de camping - critères de classification retenus à la suite du pré-test d'août 1985, Québec, septembre 1985, 56 p.

(27). Id., Étude des normes et critères existants au Canada et autres pays, Québec, janvier 1985, 100 p.

(28). Id., Méthode de classification des terrains de camping au Québec, Québec, février 1985, 24 p.

(29). Gilles Pronovost et al., op. cit., pp. 23-24.

(30). The Economic Planning Group of Canada, op. cit., p. C-3.

- (31). Ibid., p. A-3.
- (32). Ibid., p. C-5.
- (33). Goldfarb Consultants, op. cit., pp. 13-14.
- (34). The Economic Planning Group of Canada, op. cit., p. C-10.
- (35). Goldfarb Consultants, op. cit., p. 68.
- (36). P.A.L. Vine, op. cit., p.21.
- (37). Atlantic Provinces Accomodation Grading System Final Report Evaluation, Terre-Neuve, octobre 1984, p.3.
- (38). The Economic Planning Group of Canada, op.cit. p. C-5.
- (39). Ibid., p. C-12.
- (40). Atlantic Provinces Accomodation Grading System Final Report Evaluation, Terre-Neuve, octobre 1984., p.3.
- (41). Masa Chapman, op. cit., p.4.
- (42). P.A.L. Vine, op.cit., p. 20.
- (43). Loc. cit.
- (44). Ibid., p. 21.
- (45). The Economic Planning Group of Canada, op. cit., p. C-11.
- (46). Loc.cit., p. C-11.
- (47). Atlantic Provinces Accomodation Grading System Final Report Evaluation, Terre-Neuve, octobre 1984., p.3.
- (48). Loc. cit.
- (49). The Economic Planning Group of Canada, op. cit., p. iv.
- (50). Ibid, p. C-12.
- (51). Alain Arnaud, Lettre adressée à Robert Soubrier, Paris, 28 novembre 1986.
- (52). Goldfarb Consultants, op. cit., p. 13-14.
- (53). P.A.L. VINE, op. cit., p. 21.
- (54). The Economic Planning Group of Canada, op.cit., p. C-11.

(55). Gilles Ruest Méthodologie pour la classification des terrains de camping privés et pour la catégorisation des établissements de pourvoyeurs de chasse et pêche au Québec, Hull, Ministère du Tourisme, de la Chasse et de la Pêche, décembre 1976, p. 10.

(56). The Economic Planning Group of Canada, op.cit., p. C-10.

(57). Sondage réalisé en Saskatchewan, 1976, cité dans The Economic Planning Group of Canada, op. cit., p. C-4.

(58). The Economic Planning Group of Canada, op. cit., p. C-12.

(59). American Automobile Association, Requirements for Recommendation, Lodging and Restaurants, Falls Church, 1983, p. i.

(60). The Automobile Association, Camping and Caravaning in Britain 1986, Basingstoke, 1986, p. 3.

(61). Goldfarb Consultants, op. cit., p. 13-14.

(62). Masa Chapman, op. cit., p.4.

(63). The Economic Planning Group of Canada, op. cit., p. D-10.

(64). P.A.L. Vine, op. cit., p. 18.

(65). Jean-François Hirsh, op. cit., p. 1611.

(66). Ibid., p. 1617.

(67). Pannell Kerr Forster & Associates, op. cit., p. xi.

(68). Marlene Macke, op. cit., p. 1.

(69). The Atlantic Provinces Grading System Committee, Grading System Options in Atlantic Canada. A Discussion Paper, Terre-Neuve, février 1986, p. 7.

(70). Masa Chapman, op. cit.

(71). Ontario Canada Accommodations 1986, Ontario, Ministry of Tourism and Recreation, 1986, 157 p.

(72). Canadian Automobile Association, Guide de la route. Provinces de l'Atlantique et du Québec, Canada, 1986, 246 p.

(73). P.A.L. Vine, op. cit., p. 19.

(74). Leon Gottlieb, "The Rating Game", Restaurant Business, octobre 1984, p. 76.

- (75). P.A.L. Vine, op.cit., p. 27.
- (76). Tourism Industry Association of Nova Scotia, The Classification Project's Discussion Paper, Halifax, septembre 1981, p. C-14.
- (77). Ontario Canada Accommodations 1986, Ontario, Ministry of Tourism and Recreation, 1986, 157 p.
- (78). Atlantic Provinces Accommodation Grading System Final Report Evaluation, Terre-Neuve, octobre 1984, p. 2.
- (79). Hachette-Guides Bleus, Nouveau Guide Hachette France, France, éd. Marie-Pierre Levallois, 1986, 927 p.
- (80). Michelin, Michelin France 1986, Paris, éd. Michelin et Cie, 1986, 1279 p.
- (81). Ontario Canada Accommodations 1986, Ontario, Ministry of Tourism and Recreation, 1986, 157 p.
- (82). Jean-François Hirsch, op. cit., p. 1616.
- (83). Ibid., p. 1619.
- (84). P.A.L. Vine, op. cit., p. 22.
- (85). J. Boorstin, Du voyageur au touriste - L'art oublié du voyage, cité dans J-F. Hirsch, op.cit., p. 1618.
- (86). Jean-François Hirsch, op. cit., p. 1617.
- (87). Loc. cit.
- (88). P.A.L. Vine, op. cit., p. 22.
- (89). Gourmet Media, La cote d'amour des restaurants du grand Montréal, Montréal, Ed. de l'homme, 1981, 129 p.
- (90). Ibid., p. 16.
- (91). Commissariat au Tourisme, Camping 86 - Belgique, Dépliant, 1986.
- (92). Gilles Ruest et al., op. cit., p. 107.
- (93). Ibid., p. 49.
- (94). Jeremy Brown et Sid Adilman, Dinning Out in Toronto, Toronto, Pagurian Press Limited, 1976, 192 p.
- (95). Gilles Pronovost et al., op. cit., p. 106.

- (96). Joanne Kates, The Joanne Kates Toronto Restaurant Guide, Toronto, Joanne Kates Ed., 1984, 237 p.
- (97). Pierre Champagne, Restaurants Québec, Montréal, Ed. Internationales Alain Stanké Ltée, 1984, 184 p.
- (98). Marlene Macke, op. cit.
- (99). Masa Chapman, op. cit.
- (100). Anne Hardy, Where to eat in Canada, 5e éd. (s.l.), Ed. Anne Hardy, 1985, , 277 p.
- (101). Ibid., p. 9.
- (102). Ministère du tourisme, Répertoire des établissements hôteliers 1986/87, Québec, Gouvernement du Québec, 1986, 153 p.
- (103). Loc. cit.
- (104). Pierre Champagne, op. cit.
- (105). The Montreal Star, Guide to Dinning Out in Montreal, Montréal, Optimum Publishing Company Limited, 1976, 192 p.
- (106). Gourmet Media, La cote d'amour des restaurants du grand Montréal, Montréal, Ed. de l'homme, 1981, 129 p.
- (107). Ontario Canada Accommodations 1986, Ontario, Ministry of Tourism and Recreation, 1986, 157 p.
- (108). Joanne Kates, op. cit.
- (109). Marilyn Minnes, Dinning Out in Ottawa/Hull and Environs, Ottawa, Borealis Press Ltd., 1983, 117 p.
- (110). Jeremy Brown et Sid Adilman, op. cit.
- (111). David Brewster, The Best Places. Restaurants, Lodging and Tourism in British Colombia, Washington, and Oregon, Seattle, Sasquatch Publishing Company, 1983, 507 p.
- (112). Exxon Travel Club. Western U.S. 1981 Vacation Travel Guide, Etats-Unis, Exxon Travel Club inc., 1981, 260 p.
- (113). Rand McNally et Mobil Oil Corporation, Mobil Travel Guide 1987, Etats-Unis, Prentice Hall Press, 1987, 391 p.
- (114). Sylvia McNair, Fisher Annotated Travel Guides. Florida and the Southeast 1986, NY, Fisher Travel Guides, Inc. Robert C. Fisher, 1986, 288 p.

- (115). American Automobile Association, Tour Book, Etats-Unis, 1986.
- (116). David Brewster, op. cit.
- (117). Exxon Travel Club..., op. cit.
- (118). Rand McNally et Mobil Oil Corporation, op. cit.
- (119). Sylvia McNair, op. cit.
- (120). Woodall's 1986 North American Campground Directory, 20e éd., Illinois, Woodall Publishing Company, 1986, 1752 p.
- (121). National Roads & Motorists Association, Accommodation Guide 1986, Sydney, , 1986, 276 p.
- (122). Id., Caravaning Camping Guide 1985-86, Sydney, 1985-1986, 194 p.
- (123). South African Tourism Board, Where to stay, Natal, Government of the Republic of South Africa, Cape Town, 1984, 23 p.
- (124). South African Caravan and Camping council, Guide to Quality-Rated Caravan and Camping Parks in South Africa, Pinetown, 1984, 80 p.
- (125). Masa Chapman, op. cit.
- (126). Automobile Association, Handbook 1986/87, Basingstoke, The Automobile Association, 1986, 288 p.
- (127). Id., Hotels and Restaurants in Britain, Basingstoke, éd. Michael Buttler, 1986, 768 p.
- (128). Id., Handbook 1986/87, Basingstoke, 1986, 288 p.
- (129). Id., Hotels and Restaurants in Britain, Basingstoke, 1986, 768 p.
- (130). P.A.L. Vine, op. cit., p. 23.
- (131). Automobile Association, Handbook 1986/87, Basingstoke, 1986, 288 p.
- (132). Ibid., Hotels and Restaurants in Britain, Basingstoke, éd. Michael Buttler, 1986, 768 p.
- (133). Commissariat au Tourisme, Camping 86 - Belgique, Dépliant, 1986.
- (134). Marlene Macke, op. cit., p. 8.

- (135). Michelin, Michelin, France 1986, Paris, Michelin et Cie, 1986, 1279 p.
- (136). Hachette-Guides Bleus, op. cit.
- (137). Gault Millau, Guide France 1986, Paris, 1986, 880 p.
- (138). Le bottin gourmand. Tourisme et gastronomie département par département, Paris, Didot bottin, 1986, env. 1400 p.
- (139). Fédération nationale des logis de France, Guides des Hôtels-restaurants, Logis et Auberges de France. La tradition de l'hôtellerie du terroir, Paris, éditions Fidevit, 1986, 272 p.
- (140). Michelin, op. cit.
- (141). Hachette Guides-Bleus, op. cit.
- (142). Gault Millau, op. cit.
- (143). Le bottin gourmand, Tourisme et gastronomie département par département, Paris, Didot bottin, 1986, env. 1400 p.
- (144). Fédération nationale des logis de France, op. cit.
- (145). Michelin, 1986 Camping Caravaning France, Paris, Michelin et Cie, 1986, 305 p.
- (146). Masa Chapman, op. cit., p. 21.
- (147). Loc. cit.
- (148). Ibid., p. 8.
- (149). Marlene Macke, op. cit., p. 8.
- (150). P.A.L. Vine, op. cit., p. 26.
- (151). Northern Ireland Tourist Board, Northern Ireland. All the places to stay, Belfast, 1987, 113 p.
- (152). Marlene Macke, op. cit. p. 8.
- (153). Sylvia McNair, op. cit.

BIBLIOGRAPHIE

AMERICAN AUTOMOBILE ASSOCIATION , Requirements for Recommendation - Campground, USA, 1984, 13p.

AMERICAN AUTOMOBILE ASSOCIATION , Requirements for Recommendation - Lodging and Restaurants, USA, 1983, 24p.

AMERICAN AUTOMOBILE ASSOCIATION, Tour Book - Connecticut/Massachusetts/Rhode Island, USA, 1986, 248p.

AMERICAN AUTOMOBILE ASSOCIATION , Tour Book - Maine/New Hampshire/Vermont, USA, 1986, 230p.

AMERICAN AUTOMOBILE ASSOCIATION & CANADIAN AUTOMOBILE ASSOCIATION, Tour Book - Western Canada and Alaska, 1986, 288p.

AMERICAN AUTOMOBILE ASSOCIATION, Travel Guide to Europe, USA, 1986, 568p.

AMERICAN AUTOMOBILE ASSOCIATION & CANADIAN AUTOMOBILE ASSOCIATION, Camp Book - Eastern Canada edition, 1986, 72p.

AMERICAN AUTOMOBILE ASSOCIATION & CANADIAN AUTOMOBILE ASSOCIATION, Camp Book - Mideastern USA edition, 1986, 80p.

AMERICAN AUTOMOBILE ASSOCIATION & CANADIAN AUTOMOBILE ASSOCIATION, Camp Book - Western Canada and Alaska edition, 1986, 80p.

AMERICAN AUTOMOBILE ASSOCIATION & CANADIAN AUTOMOBILE ASSOCIATION, Guide de la route - Provinces de l'Atlantique et du Québec, Etats-Unis, 1986, 246p.

AMERICAN AUTOMOBILE ASSOCIATION & CANADIAN AUTOMOBILE ASSOCIATION, Tour Book - Ontario, 1986, 240p.

AUTOMOBILE ASSOCIATION, Handbook 1986/87, Angleterre, 1986, 285p.

AUTOMOBILE ASSOCIATION, Hotels and Automobile Association, (IRL) Booklet, Angleterre, 1985, 15p.

AUTOMOBILE ASSOCIATION, Hotels and Automobile Association, (UK) Booklet, Angleterre, 1986, 15p.

AUTOMOBILE ASSOCIATION, Hotels and Restaurants in Britain, Angleterre, 1986, 768p.

AUTOMOBILE ASSOCIATION, Ireland Hotels and Automobile Association, (IRL) Booklet, Angleterre, 1985.

ASSOCIATION DES POURVOYEURS DU QUEBEC, Répertoire de l'Association des pourvoyeurs du Québec, Québec, 1985, 90p.

BERNIER, BENOIT, Guide de présentation d'un travail de recherche, Presse de l'Université du Québec, Québec, 1983, 55p.

BELSHAW, Cyril, The Complete Good Dinning Guide to Greater Vancouver Restaurants, Cyril Belshaw Ed., Vancouver, 1984, 359p.

BOORSTIN J. ,Du voyageur au touriste - L'art oublié du voyage", in l'Image, Paris, UGE, coll. 10-18, 1971.

BREWSTER, David, The Best Places. Restaurants, Lodging and Tourism in British Colombia, Washington and Oregon, Sasquatch Publishing Company, Vancouver, 507p.

BROWN, Jeremy et Adilman, Sid, Dinning Out in Toronto, Pagurian Press Limited, Toronto, 1976, 192p.

CHAMPAGNE, Pierre, Restaurants Québec, Ed. Internationales Alain Stanké Ltée, Montréal, 1984, 184p.

CHAPMAN, Masa, Comparative Study of Classification Systems, Angleterre, 1980, 66p.

Classification des terrains de camping - critères de classification, Québec, juin 1985, 45p.

CLUZEAU, Patrick, Annexe technique au compte-rendu de la mission de coopération, Service de la recherche, MTCP, 1974, 83p.

CLUZEAU, Patrick, Compte-rendu d'une mission de coopération franco-québécoise sur la classification des restaurants réalisé à Paris du 14 au 30 juin 1974, Service de la recherche, MTCP, Québec, 1974, 47p.

CLUZEAU, Patrick, Etude sur une méthodologie et un concept de classification des restaurants du Québec 1974, Rapport technique no.1, Concept-Méthode-Coûts, Québec, MTCP, 1975, 167p.

CLUZEAU, Patrick, Etude sur une méthodologie et un concept de classification des restaurants du Québec, Rapport technique no.2 Les résultats du test et leurs implications, 1978, 298p.

CLUZEAU, Patrick, Méthodologie pour une classification des restaurants, Rapport technique no1, "concept-méthode-coûts", Québec, 1974, 167p.

COMMISSARIAT AU TOURISME, Camping 86 - Belgique, Dépliant, 1986.

COMMISSARIAT GENERAL AU TOURISME, Questionnaire établi à l'appui d'une demande tendant à obtenir le reclassement d'un terrain de camping, ministère de la Communauté française, Bruxelles, [s.d.], 8p.

CONSEIL DU TOURISME DU QUEBEC, Catégorisation et classification des établissements hôteliers du Québec - classification des salles à manger d'hôtels, Québec, [s.d.], 43p.

DEPARTMENT OF DEVELOPMENT AND TOURISM, Atlantic Provinces Accommodation Grading System - Final Report Evaluation, Gouvernement de Terre-Neuve, Octobre 1984, 7p.

DUFOUR, Claire, Létourneau, Mario, Méthode de classification des terrains de camping au Québec. Etude des normes et des critères pouvant servir à l'élaboration d'une politique de classification des terrains de camping et de caravaning au Québec, janvier 1985, 100p.

DUPONT, Charles et Le Thuilier, Jacques, Dictionnaire Anglais-Français de l'hôtellerie et de la restauration, Montréal, Ed. Libraire, 1981, 104p.

Exxon Travel Club, Vacation Travel Guide. Western edition, 1981, env. 260p.

GRAVEL, ROBERT J., Guide méthodologique de la recherche, Presse de l'Université du Québec, Québec, 1983, 53p.

FEDERATION FRANCAISE DE CAMPING ET CARAVANING, Réglementation du camping et du caravaning, circulaire C.8228 du 23 juil. 1976.

FEDERATION NATIONALE DES LOGIS DE FRANCE, Logis et auberges de France, France, 1986, 272p.

FEDERATION QUEBECOISE DE CAMPING ET DE CARAVANING INC., Etude des normes et critères existants au Canada et autres pays, Québec, janvier 1985, 100p.

FEDERATION QUEBECOISE DE CAMPING ET DE CARAVANING INC., Méthode de classification des terrains de camping au Québec, Québec, février 1985, 24p.

FEDERATION QUEBECOISE DE CAMPING ET DE CARAVANING INC. & ASSOCIATION DES TERRAINS DE CAMPING DU QUEBEC, Classification des terrains de camping - critères de classification retenus à la suite du prétest d'août 1985, Québec, sept. 1985, 55p.

FIRESTONE, Nouveau Guide Hachette, France, France, éd. Marie-Pierre Levallois, 1986, 927p.

GAULT & MILLAU, Guide France 1986, Paris, 1986, 880p.

GAZETTE OFFICIELLE DE QUEBEC, Réglements relatifs aux campings, arrêté en conseil 803, 30 juin 1967, vol.99, no26.

GOTTLIEB, Leon, "The Rating Game", Restaurant Business, 2 octobre 1984, pp 76-80.

GOURMET MEDIA, La cote d'amour des restaurants du grand Montréal, Ed. de l'homme, Montréal, 1981, 129p.

HARDY, Anne, Where to eat in Canada, Ed. Anne Hardy, 1985, 5th Ed., 277p.

HIRSCH, Jean-François, "Du pèlerin au routard", Les Temps Modernes, Mars 1981, no 416, pp. 1608-1659.

KATES, Joanne, The Joanne Kates Toronto Restaurant Guide, Joanne Kates Ed., Toronto, 1984, 237p.

KOA KAMPGROUNDS, Directory - Road Atlas and Camping Guide, 21e edition, Etats-Unis, 1985, 120p.

LA PRESSE, Un bon outil les cartes Michelin, Samedi 2 août, 1986 p. 10.

Le bottin gourmand, Tourisme et gastronomie département par département, Paris, Didot bottin, 1986, 1400 p.

LEWIS, Robert C., The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, The basis of Hotel Selection, Vol.25, no1, Mai 1984, Etats-Unis, pp 54-69.

MC NAIR, Sylvia, Fisher Annotated Travel Guides, Florida and the Southeast, 1986, NY, Fisher Travel Guides, inc. Robert C. Fisher, 1986, 288p.

MACKE, Marlene, Report on Accommodation Classification Systems, Canada, septembre 1973, 17p.

MICHELIN, Michelin, France 1986, Paris, Michelin et cie, 1986, 1279 p.

MICHELIN, 1986 - Camping Caravaning en France, Paris, Michelin et cie, 1986, 305p.

MICHELIN, Guide de tourisme, Alpes, Savoie-Dauphiné, Paris, Michelin et cie, 3e édition, 1985, 192p.

MICHELIN, Guide de tourisme, Canada, Paris, Michelin et cie, 2e édition, 1985, 242p.

MICHELIN, Guide de tourisme, Côte d'Azur, Haute-Provence, Paris, Michelin et cie, 3e édition, 1985, 192p.

MICHELIN, Guide de tourisme, Provence, Paris, Michelin et cie, 4e édition, 1985, 176p.

MINISTERE DES COMMUNICATIONS, Guide de présentation des manuscrits, Gouvernement du Québec, Québec, 1984, 173p.

MINISTERE DU TOURISME, DE LA CHASSE ET DE LA PECHE, Classification des salles à manger d'hôtels, Gouvernement du Québec, Québec, 1973.

MINISTERE DU LOISIR, DE LA CHASSE ET DE LA PECHE, Pourvoiries Québec, 1985, Gouvernement du Québec, Québec, 1985, 109p.

MINISTERE DU LOISIR, DE LA CHASSE ET DE LA PECHE, Québec - Répertoire des pourvoiries, 1987, Gouvernement du Québec, Québec, 1987, 159p.

MINISTERE DU LOISIR, DE LA CHASSE ET DE LA PECHE, MINISTERE DU TOURISME, ASSOCIATION DES POURVOYEURS DU QUEBEC, Pourvoiries Québec 1986, Gouvernement du Québec, Québec, 1986, 188p.

MINISTERE DU TOURISME, Québec - Hébergement 1985/86, Gouvernement du Québec, Québec, 1985, 86p.

MINISTERE DU TOURISME, Répertoire des établissements hôteliers 1986/87, Gouvernement du Québec, Québec, 1986, 153p.

MINISTERE DU TOURISME, Répertoire du Camping 1986-87, Gouvernement du Québec, Québec, 1986, 67p.

MINISTERE DU TOURISME, DE LA CHASSE ET DE LA PECHE, Guide touristique du Québec, Gouvernement du Québec, Ed internationales Alain Stanké Ltée, 1978, 838p.

MINNES, Marilyn, Dinning Out in Ottawa/Hull and Environs, Borealis Press Ltd., Ottawa, 1983, 117p.

MOBIL OIL CORPORATION, Mobil Travel Guide 1987, Prentice Hall Press, U.S.A., 1987, 391p.

NATIONAL ROADS & MOTORISTS' ASSOCIATION, Accommodation Guide 1986, Australie, 1986, 276p.

NATIONAL ROADS & MOTORISTS' ASSOCIATION, Caravaning Camping Guide 1985-86, Australie, 1986, 199p.

NATIONAL ROADS & MOTORISTS' ASSOCIATION, Diamonds and Stars, A Brief Guides to the NRMA's Accommodation Classification Scheme, Australie, Oct 1984, 12p.

NORTHERN IRELAND TOURIST BOARD, Northern Ireland, All places to Stay, 1987, 114p.

OFFICE NATIONAL AUTRICHIEN DU TOURISME, Hôtels en Autriche - Hiver - 1986/87, Autriche, 1986, 120p.

ONTARIO MINISTRY OF INDUSTRY AND TOURISM, Need for Grading - A Consumer and Travel Trade Response, Ontario, project #797045, vol. 1, 1980, 135p.

PANNELL, KERR, FORSTER & ASSOCIATES, Pilot Grading Study a Test of the Proposed Grading System for Commercial Accommodation Establishments in The Province of Ontario, Ontario Ministry of Industry and Tourism, Tourism Development Branch, March 1978, 200p.

PINARD, Adrien, Lavoie, Guy et Delorme, André, La présentation des thèses et des rapports scientifiques, Institut de psychologie, Université de Montréal, Montréal, 1977, 106p.

PRONOVOST, GILLES et al., Classification des terrains de camping du Québec. Analyse et commentaires, Université du Québec à Trois-Rivières, décembre 1985, 128p.

PRONOVOST, GILLES et al., Inventaire et classification des pourvoiries de chasse et de pêche du Québec. Rapport final, Université du Québec à Trois-Rivières, février 1986, 298p.

RAND MC'NALLY COMPANY, Campground & Trailer Park Directory - 1984 - United States-Canada-Mexico, Illinois, 1986, 315p.

RUEST, Gilles et al., Une méthodologie pour la classification des terrains de camping privés et pour la catégorisation des établissements de pourvoyeurs de chasse et pêche au Québec, Hull, Ministère du Tourisme de la Chasse et de la Pêche, décembre 1976, 146p.

SERVICE DES CONCESSIONS ET DU COMMERCE, Méthodologie proposée pour catégoriser les unités d'hébergement et de restauration des pourvoiries, ministère des Loisirs de la Chasse et de la Pêche, Gouvernement du Québec, Québec, 1986, 15p.

SOUTH AFRICAN CARAVANING & CAMPING COUNCIL, Guide to Quality-Rated Caravan and Camping Parks in south africa - 1984, Government of the Republic of South Africa, Pinetown, 1984, 80p.

SOUTH AFRICAN TOURISM BOARD, WHERE TO STAY, NATAL, Government of the Republic of South Africa, Cape Town, 1984, 23p.

THE ATLANTIC PROVINCES GRADING SYSTEM COMMITTEE, Grading System Options in Atlantic Canada, a Discussion Paper, février 1986, 20p.

THE ECONOMIC PLANNING GROUP OF CANADA, Atlantic Provinces Accommodation Grading System Study, Final Report, January 1984, 250p.

THE MONTREAL STAR, Guide to Dinning Out in Montreal, Optimum Publishing Company Limited, Ottawa, 1976, 192p.

TOURISM ONTARIO, Accommodations, Our Facilities, Rates, Tourist Information, Farm Vacations, Ministry of Tourism and Recreation, Ontario, 1986, 157p.

TOURISM ONTARIO, Ontario - Incredible! - Accomodations, Ministry of Tourism and Recreation, Ontario, 1987, 168p.

UNION INTERNATIONALE DES ORGANISMES OFFICIELS DE TOURISME, D.6 Study of Trends in the Development of Accomodation Sectors, (Original in Spanish), [s.l.n.d], 9p.

UNION INTERNATIONALE DES ORGANISMES OFFICIELS DE TOURISME, D.25 Revision of Hotel Classification Standards, (Original in French), [s.l.n.d], 9p.

VINE, P.A.L., "Hotel classification -- art or science?" dans International Journal of Tourism Management, Vol. 2, No 1, Mars 1981, pp.18-29.

VON KLAUS KULINAT, Geographie des Freizeit - und Fremdenverkehrs, Die Typisierung von fremdenverkehrsorten, ed Hofmeister, B. & Steinecke, A., République Fédérale Allemande, 1984, pp. 325-344.

WOODALL'S 1986 - North American Campground Directory, 20e éd., Illinois, Woodall Publishing Company, 1986, 1752p.

WORLD TOURISM ORGANISATION COMMISSION FOR EUROPE, Standardized classification of hotels and similar establishments, CEU/4/4, Madrid, January 1978, WTO, Madrid, p.4.